Splošni pogoji poslovanja trgovine IKEA

1. Splošni pogoji

1.1 Uvodna določila

Ti splošni pogoji urejajo pogoje nakupa izdelkov in storitev na spletni strani IKEA.si in v trgovini IKEA Ljubljana. Splošni pogoji so v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov, Zakonom o varstvu osebnih podatkov in drugimi pravnimi akti, ki veljajo v Republiki Sloveniji.

Podjetje IKEA si pridržuje pravico, da kadarkoli spremeni Splošne pogoje.

1.2 Definicije

- Kupec – kupec izdelka je obiskovalec trgovine, ki kupi vsaj en izdelek v trgovini IKEA.
- Prodajalec – podjetje IKEA.
- Naročilo – obrazec IKEA, ki ga zaposlena oseba izda kupcu za prevzem izdelkov na Oddelku za prevzem blaga.
- IKEA Family – družina zvestih kupcev podjetja IKEA, v katero se lahko včlani vsak obiskovalec trgovine v sami trgovini ali na spletni strani.
- Storitve – dodatne storitve, kot so dostava, montaža in podobno, ki jih za kupce poleg zaposlenih podjetja IKEA izvajajo tudi zunanji izvajalci, s katerimi ima podjetje IKEA sklenjene pogodbe in dogovorjen cenik.
- Pogodba – dvostranski dogovor med kupcem in podjetjem IKEA, skladen s Splošnimi pogoji, ki jih kupec sprejema. Splošni pogoji veljajo za del kupoprodajne pogodbe.

1.3 Informacije o prodaji na daljavo v podjetju IKEA

Na tem spletnem mestu si prizadevamo zagotoviti točne informacije, vključno z opisi naših izdelkov in storitev, ter najnovejše informacije o novih cenah izdelkov in storitev. Žal lahko včasih kakšno informacijo izpustimo. Vse morebitne težave bomo poskušali odpraviti v najkrajšem možnem času. Če bi lahko morebitne težave vplivale na stanje naročila, te bomo o tem zagotovo nemudoma obvestili. Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima potrošnik pravico do odstopa od pogodbe v skladu s točko 6.2 teh Splošnih pogojev in veljavno zakonodajo.

1.4 Pravice intelektualne lastnine

Skladno z našo politiko zasebnosti in pravili o intelektualni lastnini so vse vsebine in gradivo, objavljeni na spletnem mestu IKEA.si v popolni in izključni lasti podjetja IKEA oziroma družbe Inter IKEA Systems BV. Uporaba vsebin tega spletnega mesta/domene brez izrecnega soglasja družbe Inter IKEA Systems BV je v nasprotju s predpisi, ki urejajo varstvo intelektualne lastnine. Ime »IKEA« in pripadajoči grafični prikaz sta prav tako zaščitna znaka družbe IKEA Systems BV in sta predmet določil predpisov za varovanje intelektualne lastnine.

1.5 Uporaba spletnega mesta

Kupec in/ali registrirani uporabnik in/ali uporabnik izrecno soglaša s tem, da bo to spletno mesto uporabljal izključno na svojo odgovornost. Ne podjetje IKEA ne katerikoli izmed njenih zaposlenih, zastopnikov, tretjih ponudnikov storitev ali družb, ki so imetnice licence, ne jamči, da uporaba tega spletnega mesta ne bo prekinjena ali da ne bo vključevala napak; prav tako ne jamči za (i) posledice, ki lahko nastanejo z uporabo tega spletnega mesta, ali (ii) točnost, zanesljivost ali vsebino katerekoli informacije, storitve ali izdelka, zagotovljenega prek tega spletnega mesta.

Ta izjava o omejitvi odgovornosti se nanaša na vso neposredno ali posredno škodo, morebitne poškodbe, povzročene zaradi kakršnihkoli pomanjkljivosti, napak, izvzetij, prekinitev, izbrisov, okvar, zamud v delovanju ali prenosu, računalniških virusov, prekinitev komunikacijske linije, kraje, uničenja ali nepooblaščenega dostopa, sprememb ali zlorab zapisov na računalniški opremi oziroma premoženju kupca/registriranega uporabnika, prekinitve pogodbe, neprimernega vedenja, malomarnosti ali kakršnegakoli drugega ravnanja podjetja IKEA oziroma njenih zaposlenih, zastopnikov in/ali tretjih ponudnikov storitev. Kupec/registrirani uporabnik izrecno potrjuje, da podjetje IKEA ni odgovorno za morebitno žaljivo, neprimerno ali nezakonito ravnanje drugih uporabnikov ali tretjih oseb in da tveganje za škodo, ki lahko nastane zaradi tega, v celoti nosi kupec/registrirani uporabnik.

Ne podjetje IKEA ne katerakoli druga fizična ali pravna oseba, vključena v oblikovanje, proizvodnjo ali distribucijo tega spletnega mesta ali z njim povezanih vsebin in/ali programske opreme, v nobenem primeru ne bosta odgovorni za nobeno škodo, ki lahko nastane kot posledica uporabe ali nemožnosti uporabe tega spletnega mesta. Kupec/registrirani uporabnik izrecno potrjuje, da se pogoji, ki izhajajo iz tega poglavja, nanašajo na celotno vsebino tega spletnega mesta.

Kupec/registrirani uporabnik je izključna in edina odgovorna oseba za nakup, uporabo in vzdrževanje svoje računalniške opreme, ki med drugim vključuje vso programsko in strojno opremo, ki jo ima v lasti in uporablja, ter drugo opremo, potrebno za dostop do spletne trgovine IKEA oz. njeno uporabo, in za vse s tem povezane stroške. Podjetje IKEA ni odgovorno za nikakršno škodo na opremi kupca/registriranega uporabnika, ki lahko nastane zaradi uporabe tega spletnega mesta.

Da bi se izognili kakršnemukoli pomisleku ali dvomu o zavrnitvi odgovornosti podjetja IKEA, kupcu/registriranemu uporabniku ne bodo odrečene pravice, ki jih ima na podlagi predpisov, ali pravice, ki izhajajo iz pogodbenega razmerja s podjetjem IKEA.

1.6 Obdelava osebnih podatkov

Z registracijo na www.IKEA.si soglašam, da podjetje IKEA kot upravljavec v smislu Splošne uredbe o varstvu podatkov in njeni poslovni partnerji ali podizvajalci kot obdelovalci v smislu Splošne uredbe o varstvu podatkov zbirajo, obdelujejo in si medsebojno posredujejo ter izmenjujejo naslednje podatke: moje osebne podatke, navedene v obrazcu za registracijo, in podatke o mojih naročilih.

Seznanjen/-a sem s svojo pravico, da lahko kadarkoli v celoti prekličem to izjavo o privolitvi. Pogoji o varstvu osebnih podatkov so na voljo na tej povezavi.

Spletna trgovina IKEA med postopkom nakupa uporablja »piškotke«, saj lahko tako prepozna uporabnika in si ga zapomni, tako pa tudi omogoči nakup.

Vse strani spletne trgovine IKEA, kjer se izmenjujejo zaupni podatki (geslo, plačilo prek interneta itd.), so zaščitene z varnostnim protokolom SSL (128-bitna zaščita podatkov). Varnostno šifriranje SSL je standardna tehnologija varstva podatkov, ki omogoča varno izmenjavo podatkov med uporabnikovim brskalnikom in stranmi spletne trgovine IKEA.

1.7 Varnost in varstvo osebnih podatkov

Podjetje IKEA bo uporabniku na svojem spletnem mestu www.IKEA.si zagotovila zasebnost in varstvo osebnih podatkov, gesel in vseh drugih podatkov v skladu s pogoji za varstvo osebnih podatkov, ki so na voljo na tej povezavi.

Ob registraciji v spletni trgovini IKEA prek spletnega mesta www.IKEA.si mora uporabnik ustvariti geslo, ki ga mora zadržati zase in ga ne sme deliti z drugimi osebami. Uporabnik je odgovoren za vsa dejanja in naročila, izvedena pod svojim uporabniškim imenom. Uporabniško ime in geslo sta šifrirana z algoritmom PBKDF2 v zbirki podatkov podjetja IKEA. Povezava med spletnim mestom in uporabnikovim internetnim brskalnikom je zavarovana s potrdilom SSL, varnost plačila pa zagotavlja plačilna institucija v skladu s svojimi protokoli in potrdili.

Podjetje IKEA prek teh spletnih mest ne želi prejemati informacij, ki niso tesno povezane s postopkom spletnega nakupovanja. Podjetje IKEA takšnih informacij in gradiv ne bo obravnavalo kot zanesljivih podatkov in zanje ne bo odgovorno. Kupec s pošiljanjem določenih informacij ali gradiv podjetju IKEA daje neomejeno in nepreklicno dovoljenje za uporabo, kopiranje, prikazovanje, uvajanje, spreminjanje, prenos in distribucijo teh gradiv ali informacij, prav tako pa soglaša s tem, da lahko podjetje IKEA neovirano uporablja vse ideje, koncepte, znanje ali tehnike za kakršenkoli namen. Podjetje IKEA ne bo objavilo imena kupca/registriranega uporabnika ali kako drugače objavilo dejstva, da ji je ta poslal gradivo ali druge informacije, razen če: (a) pridobi od kupca/registriranega uporabnika dovoljenje za uporabo njegovega imena; ali (b) predhodno obvesti kupca/registriranega uporabnika, da bodo gradiva ali druge informacije objavljene na določenih delih teh strani, objavljene ali kako

drugače uporabljene na teh straneh skupaj z njegovim imenom; ali (c) ga k temu zavezuje zakonodaja. Kakršnakoli komunikacija med kupcem/registriranim uporabnikom se ne šteje za zaupanja vredno. Če določena spletna mesta dovoljujejo objavo sporočil, ki jih podjetje IKEA obravnava kot zaupanja vredne, bodo informacije navedene na teh straneh. Z objavo komentarjev, sporočil ali drugih informacij na spletnem mestu kupec/registrirani uporabnik daje podjetju IKEA zakonito pravico do uporabe teh komentarjev, sporočil ali informacij za namene promocije, oglaševanja, tržnih raziskav ali druge dovoljene namene. Več informacij je na voljo v Politiki o obdelavi osebnih podatkov na tej povezavi.

Gradiva, ki so bila poslana prek spletnega mesta ali so prek njega na voljo, ne bodo obravnavana kot tajna ali zaupna niti kot poslovna skrivnost. S posredovanjem gradiv prek spletnega mesta IKEA imaš enako neomejeno pravico do uporabe za kakršenkoli namen, vključno z reprodukcijo, prenosom, objavo, izdajo ali kakršnokoli uporabo, brez obveznosti plačila kakršnegakoli nadomestila.

1.8 Informacije o proizvodih

Ob nakupu v trgovini velja upoštevati naslednje:

- Vsak izdelek v trgovini je predstavljen in na razpolago kot razstavni eksponat.
- Veljavna cena je cena na razstavnem eksponatu v trgovini.
- Na etiketi se skupaj s ceno nahajajo tudi osnovne informacije o izdelku, za podrobnejše informacije pa se kupec lahko obrne na osebje podjetja IKEA.
- Na etiketi izdelka, ki se prevzame v Samopostrežnem prostoru s pohištvom, je navedena informacija o točni lokaciji proizvoda (regal, mesto).
- Če je izdelek na voljo tudi v drugih barvah, kot je barva razstavnega eksponata (razstavni eksponat ni razstavljen v drugih barvah), je informacija o drugih barvah navedena ob izdelku (na izdelku ali poleg izdelka). Fotografije in slike so izključno informativne narave.
- Če je za sestavo in uporabo celotnega izdelka potreben dodaten artikel ali element, bo ta dodatni artikel/element označen na samem izdelku.
- Če je razstavni eksponat spremenjen v primerjavi z izdelki, ki so v zalogi, bo to označeno na samem izdelku.

1.9 Razpoložljivost, plačilo in prevzem izdelka

Podjetje IKEA ima pravico v vsakem trenutku posamezen izdelek umakniti iz prodaje. Podatki o zalogah izdelka v trgovini se lahko razlikujejo od informacij o zalogah izdelka, objavljenih na spletni strani.

Člani IKEA Family lahko uveljavljajo ugodnosti pod veljavnimi pogoji, ki veljajo za IKEA Family. Za nakup velja, da je opravljen, ko se izdelek plača na blagajni. Po plačilu izdelkov je kupec dolžan prevzeti plačane izdelke. Neprevzete izdelke lahko kupec prevzame najkasneje

naslednji dan po plačilu na Oddelku za prevzem blaga. V nasprotnem primeru kupec prejme vračilo za pozabljeno blago, ko se zglasi na oddelku Vračila in zamenjave.

1.10 Garancije

Garancijski roki veljajo/trajajo v skladu z veljavnimi predpisi, in sicer od dneva prevzema blaga, garancijo pa je mogoče uveljavljati ob predložitvi originalnega računa, ki velja kot dokazilo o nakupu. Garancije in pogoji za posamezen izdelek so na voljo na spletni strani. Če garancijski rok traja dlje od predvidenega roka po veljavnih predpisih Republike Slovenije, se upošteva za kupca ugodnejši garancijski rok oziroma garancijski rok podjetja IKEA.

V primeru reklamacije izdelka bomo v podjetju IKEA izdelek pregledali in se odločili, ali spada v okvir garancije. Če podjetje IKEA presodi, da je mogoče uveljavljati garancijo, bo izdelek v okviru lastnih servisnih dejavnosti po lastni presoji brezplačno popravilo v roku 30 dni ali brezplačno zamenjalo z enakim, novim in brezhibnim izdelkom v roku 30 dni. Rok 30 dni se lahko podaljša na najkrajši čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar za največ 15 dni. Pri določitvi podaljšanega roka se upoštevajo narava in kompleksnost blaga, narava in resnost neskladnosti ter napor, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave. O številu dni za podaljšanje roka in razlogih za njegovo podaljšanje podjetje IKEA obvesti kupca pred potekom roka 30 dni. V tem primeru podjetje IKEA krije stroške popravila, nadomestnih delov in dela ter potne stroške serviserjev podjetja IKEA, če je izdelek možno popraviti brez dodatnih stroškov. To ne velja za popravila, ki jih ne odobri podjetje IKEA. Zamenjani deli postanejo last podjetja IKEA. Če izdelek ni več v prodaji v trgovini IKEA, podjetje IKEA poskrbi za ustrezno zamenjavo. Kakšna je ustrezna zamenjava, se po lastni presoji odloči podjetje IKEA. Če podjetje IKEA v roku 30 oz. 45 dni ne popravi ali zamenja izdelka z novim, lahko zahtevaš vračilo celotne kupnine ali sorazmerno znižane kupnine.

Garancija ne velja za izdelke, ki so bili nepravilno hranjeni ali nameščeni, izdelke, ki so se nepravilno uporabljali ali zlorabljali, in izdelke, ki so se čistili na nepravilen način ali z napačnimi čistilnimi sredstvi. Garancija ne velja za mehanske poškodbe, ki so nastale pri neustreznem ravnanju z izdelkom, na primer za vreznine ali odrgnine ali zunanje poškodbe pri nezgodah. Garancija ne velja, če so se izdelki uporabljali na odprtem, na vlagi (izjema so izdelki, ki so namenjeni zunanji uporabi) ali se niso uporabljali v gospodinjstvu (izjema, če ni navedeno drugače). Garancija ne krije posledične ali naključne poškodbe. Za zagotovitev veljavnosti garancije je treba za vsak izdelek upoštevati posebna navodila za nego, uporabo in sestavljanje/montažo, ki so na voljo v embalaži izdelka, pa tudi v trgovini IKEA ali na spletnem mestu IKEA, pod zavihkom »Podrobnosti o izdelku«.

1.11 Odgovornost za zmanjšanje vrednosti blaga

Odgovoren/-na si za vsako zmanjšanje vrednosti blaga, ki je posledica neustreznega ravnanja z blagom, razen za tisto, ki je bilo potrebno zaradi ugotavljanja narave, lastnosti in funkcionalnosti blaga.

---

2. Nakupi

2.1 Cena

Vse cene so izražene v slovenski državni valuti, evrih (€), in vključujejo DDV. Izdelki se plačujejo po cenah, ki veljajo na dan nakupa. Cene, plačilni pogoji in akcijske ponudbe veljajo izključno v trenutku plačila in se lahko spremenijo brez predhodne najave.

2.2 Plačilo

Nakup v trgovini IKEA je mogoč z gotovino, debetno in kreditno kartico. Možno je tudi plačilo z darilno ali vrednostno kartico IKEA. Poslovnim kupcem se na zahtevo izda račun za pravno osebo. Za več informacij o načinih plačila klikni na to povezavo, za več informacij o možnostih odloženega plačila pa klikni tukaj.

2.3 Izdaja računa

Na računu so navedeni razčlenjena cena in vsi stroški, povezani z nakupom.

Kupec je dolžan preveriti pravilnost podatkov takoj po opravljenem nakupu. Kasneje podanih ugovorov glede pravilnosti izdanih računov ne upoštevamo.

Podjetje IKEA Slovenija d.o.o. pri nakupu, opravljenem v fizični trgovini IKEA, račun izda v natisnjeni ali elektronski obliki, pri naročilu oz. nakupu, opravljenem prek spleta, pa pošlje kupcu račun v formatu PDF po e-pošti.



2.4 Razpoložljivost izdelkov

Če naročeni izdelki za prevzem ali dostavo niso na voljo, bo kupca o tem obvestil Center za pomoč kupcem IKEA v 30 dneh od nakupa v fizični trgovini IKEA ali oddaje naročila in potrditve uspešno oddanega naročila prek spleta ali Centra za pomoč kupcem IKEA. V tem primeru bo podjetje IKEA kupcu ponudilo naslednje možnosti:

- da se dogovori za ustrezen dodatni rok za dostavo naročenih izdelkov ali
- da se strinja z delno prekinitvijo pogodbe z vračilom kupnine za določen izdelek ali s prekinitvijo pogodbe za celotno naročilo (v tem primeru bodo kupcu v celoti povrnjena vsa že izvedena plačila).

Če naročeni izdelki tudi po dogovorjenem dodatnem roku ne bodo na voljo, ima kupec pravico odstopiti od pogodbe in bo prejel ustrezno vračilo kupnine.

Če naročeni izdelki niso na voljo zaradi nepredvidljivih okoliščin, na katere podjetje IKEA Slovenija nima vpliva, in ti izdelki tudi v prihodnosti ne bodo na voljo, se pogodba prekine,

kupca pa bo o tem obvestil Center za pomoč kupcem IKEA v 30 dneh od oddaje naročila in potrditve uspešno oddanega naročila prek elektronske pošte. V tem primeru bo podjetje IKEA kupcu ponudilo naslednje možnosti:

- vračilo kupnine za določen izdelek ali
- preklic celotnega naročila (v tem primeru bodo kupcu v celoti povrnjena vsa že izvedena plačila).

2.5 Registracija na spletu

V spletni trgovini IKEA se lahko registrirajo samo osebe, stare vsaj 18 let. Kupec/registrirani uporabnik je odgovoren za točnost in celovitost podatkov, vnesenih med registracijo in nakupom. Če pride do kakršnekoli spremembe podatkov, vnesenih med registracijo ali nakupom, priporočamo čimprejšnjo posodobitev uporabniškega računa.

Postopek prijave: Registracija na tem spletnem mestu je možna z ustvarjanjem uporabniškega računa. Potrebne informacije so na voljo v razdelku »Moj profil«.

Uporabniški vmesnik kupca vodi skozi postopek registracije. Po registraciji sistem pošlje e-poštno sporočilo s podatki o uporabniškem računu. Podjetje IKEA si pridržuje pravico do razveljavitve uporabniških računov, ki so dlje časa neaktivni.

2.6 Naročanje izdelkov ali storitev

Izdelke in storitve je mogoče naročiti tudi na daljavo.

2.6.1 Naročilo preko centra za pomoč kupcem

Za naročilo je treba kontaktirati Center za pomoč kupcem IKEA. Navesti je treba želene izdelke, njihovo količino in storitve, ki jih želi kupec naročiti ob nakupu. Center za pomoč kupcem IKEA ustvari naročilnico in jo skupaj s povezavo za plačilo posreduje kupcu po elektronski pošti.

Kupec preveri naročilo in s klikom navedene povezave opravi elektronsko plačilo z bančno kartico.

2.6.2 Spletno naročilo

Naročilo poteka po elektronski poti. S klikom gumba »Dodaj« je izbran izdelek dodan v nakupovalno košarico. Izdelki se štejejo za naročene v trenutku, ko kupec izvede celoten postopek plačila. Nato kupec po elektronski pošti prejme potrditev naročila oziroma potrditev, da je bilo naročilo pravilno prejeto.

2.7 Čakalna lista

Podjetje IKEA je ponudbo »Čakalna lista« zasnovalo, da bi kupcem omogočilo nakup izdelkov, ki se oglašujejo in so v aktualni ponudbi, vendar ob določenem času niso v zalogi v trgovini. Način delovanja in prednosti ponudbe »Čakalna lista« so predmet teh splošnih pogojev. Splošni pogoji ponudbe »Čakalna lista« se nanašajo izključno na ponudbo »Čakalna lista« podjetja IKEA in se po potrebi dopolnijo z drugimi splošnimi pogoji, kot so Splošni pogoji za storitve podjetja IKEA, Splošni pogoji poslovanja trgovine IKEA idr.

Če želiš izvedeti več o storitvah, ki jih ponuja podjetje IKEA, si oglej Odstavek 3 teh pogojev poslovanja.

Ponudba »Čakalna lista« je namenjena kupcem, ki želijo kupiti izdelek, ki trenutno v trgovini IKEA Ljubljana ni v zalogi. Za namen izvajanja ponudbe »Čakalna lista« se kupec strinja, da se njegovi podatki obdelujejo in zbirajo v skladu z veljavno lokalno in evropsko zakonodajo, in podjetju IKEA dovoljuje, da ga ob obnovitvi zaloge izdelka kontaktira na enega izmed kontaktnih podatkov, npr. na e-poštni naslov ali telefonsko številko.

Kupcem je ponudba »Čakalna lista« v trgovini IKEA Ljubljana na voljo na oddelkih kuhinj in dnevnih sob ter na oddelku Vračila in zamenjave, na daljavo pa prek spleta v Centru za pomoč kupcem, in sicer pri naročilu kuhinje ali PAX garderobnih sistemov za shranjevanje. Za ostale izdelke ponudbe »Čakalna lista« ni mogoče pridobiti, enako velja za izdelke, ki se umikajo iz prodaje oziroma redne ponudbe.

Pri naročilu kuhinje ali PAX garderobnih sistemov za shranjevanje bo ob naročilu, ločeno od morebitnih drugih naročil izdelkov ali storitev, brezplačno sestavljen neobvezujoč seznam izdelkov, ki niso v zalogi in jih kupec želi kupiti, ko bodo ponovno v zalogi. Kupec bo seznam izdelkov prejel v fizični ali elektronski obliki, skladno s seznamom pa bo podjetje IKEA kupca obvestilo o obnovljeni zalogi izdelkov in mu s tem zagotovilo možnost, da izdelke po prejemu obvestila naroči in ob naročilu prejme storitev dostave izdelkov brezplačno. Obvestilo bo kupec prejel na telefon ali e-pošto in bo ob tem pozvan, da izvede plačilo izdelkov in po potrebi posreduje vse podatke za uspešen zaključek naročila. Po prejemu tega enkratnega obvestila naročilo na ponudbo »Čakalna lista« poteče in ne bo obnovljeno, ne glede na to, ali se kupec odloči za nakup ali ne. Veljavnost ponudbe »Čakalna lista« prav tako poteče po preteku enaindvajsetih dni od dneva izdaje.

Naročilo na ponudbo »Čakalna lista« v nobenem primeru ne pomeni rezervacije izdelka, tudi če je zaloga izdelka v trgovini IKEA Ljubljana obnovljena. Rezervacija izdelkov ni možna.

Podjetje IKEA bo kupce enega za drugim obveščalo po vrstnem redu, v katerem so izrazili željo za prejem obvestila oziroma se naročili na ponudbo »Čakalna lista«. Kupci se lahko kadarkoli odjavijo od ponudbe »Čakalna lista« na oddelku Vračila in zamenjave v trgovini IKEA Ljubljana ali tako, da stopijo v stik s Centrom za pomoč kupcem.

Podjetje IKEA bo kupce, za katere je bila ustvarjena čakalna lista, čimprej obvestilo o razpoložljivosti izdelkov s seznama in jim zagotovilo možnost nakupa. Naročilo na ponudbo »Čakalna lista« kupcem ne daje prednosti nakupa izdelkov IKEA pred drugimi potencialnimi

kupci, ki lahko kupijo izdelke z obnovljeno zalogo tudi, preden katerikoli upravičenec dobi obvestilo o obnovljeni zalogi in odda naročilo za te izdelke.

Z uvrstitvijo kupca na seznam »Čakalna lista« se podjetje IKEA ne zavezuje, da bo obnovilo zalogo za vse izdelke, za katere je bil seznam izdelan, zato obstaja možnost, da zaloga določenih izdelkov IKEA ne bo obnovljena ali bo obnovljena po daljšem obdobju.

Podjetje IKEA si po svojih najboljših močeh prizadeva posodobiti podatke o razpoložljivosti izdelkov, izjemoma pa se lahko zgodi, da sinhronizacija podatkov ne deluje oziroma pride do sistemskih napak in podatki o zalogi izdelkov niso točni. Če bodo naročila na ponudbo »Čakalna lista« oddana v takšnih situacijah, bo podjetje IKEA upravičence v najkrajšem možnem času ustrezno obvestilo o odpravi sistemskih napak in obnovilo podatke o zalogi.

---

3. Storitve

3.1 Dostava izdelkov

Podjetje IKEA zagotavlja dostavne storitve prek svojih podizvajalcev, ki jih najame skladno s pogodbo. Podjetje IKEA si pridržuje pravico, da pogodbo sklene z različnimi kurirskimi in dostavnimi službami, pod pogojem, da kakovost dostave ostane enaka in ustreza standardom podjetja IKEA.Dostava je mogoča samo za izdelke podjetja IKEA.

Dostava je mogoča samo za izdelke podjetja IKEA. Podjetje IKEA ne dostavlja živilskih izdelkov, metrskega blaga, orientalskih preprog, tekstila po meri, rastlin, izdelkov iz Kotička enkratnih priložnosti in darilnih kartic.

Cena za dostavno storitev je navedena na naročilnici in se obračuna skladno z načinom dostave, težo embalaže, dimenzijami ter lokacijo in naslovom dostave. Pri ustvarjanju naročila z dostavo tovora lahko kupec izbere čas dostave tako, da s ponujenega seznama izbere datum. V primeru paketne dostave je datum dostave okviren. Kupec na svoj elektronski naslov prejme informacije o pričakovanem časovnem obdobju, v katerem lahko pričakuje dostavo svojih izdelkov.

Dostava izdelkov IKEA, naročenih po meri ali spremenjenih na željo kupca, se izvede ločeno od dostave drugih izdelkov IKEA in zaračuna v skladu s trenutno veljavno cenovno politiko podjetja IKEA. Ob naročilu pulta po meri bo kupcu ponujena tovorna dostava z vnosom v prostor, ki bo obračunana ločeno od dostave kuhinje IKEA in izvedena na drug termin. Podjetje IKEA se bo potrudilo zagotoviti čimprejšnji termin za dostavo izdelkov po meri.

Kupec lahko s sporočilom na center za pomoč kupcem ali s pomočjo spletnega samopostrežnega orodja spremeni datum dostave, vendar mora to storiti najkasneje 48h pred samo dostavo. V primeru povečanega števila naročil ali drugih nepredvidljivih okoliščin kasnejša prestavitev datuma dostave morda ne bo mogoča.

3.1.1 Paketna dostava

Podjetje IKEA se bo potrudilo, da kupljene izdelke dostavi v roku, dogovorjenem na prodajnem mestu v trgovini IKEA ali na spletu, ki je odvisen od stanja zaloge in naslova za dostavo.

Seznam izdelkov, ki jih zaradi določenih lastnosti ni mogoče dostaviti v paketu.

Paketna dostava se v povprečju izvede v 6-12 dneh od trenutka plačila naročila. V primeru višje sile se dostavni rok lahko podaljša.

Preden se kupec odloči za dostavo, je dolžan preveriti možnost dostopa do naslova za dostavo z dostavnim vozilom. Kupec mora zagotoviti prost dostop do naslova, na katerega se opravlja dostava in da je ob prevzemu izdelka na naslovu za dostavo, navedenem v naročilu, prisoten naslovnik.

Pri paketni dostavi mora kupec opraviti vizualni pregled in preveriti, ali je na izdelkih nastala vidna škoda na embalaži ter število prejetih izdelkov . V kolikor kateri od naročenih izdelkov manjka oziroma je na embalaži ali izdelkih nastala vidna škoda, mora kupec blago vrniti v 14 dneh v trgovino na oddelek Vračila in zamenjave ali se obrniti na Center za pomoč kupcem podjetja IKEA.

Če je kupec prisoten in s podpisom potrdi prejem naročila, se šteje, da je dostava opravljena. Če je kupec prisoten in s podpisom ne želi potrditi prejema naročila, se šteje, da je dostava zavrnjena. Če dostave ni mogoče izvesti zaradi nezadostnega ali onemogočenega dostopa do naslova za dostavo ali če kupca na naslovu za dostavo ni, izdelki ne ostanejo na kupčevem naslovu, temveč bo kurirska služba poskušala dostavo dvakrat ponoviti. Če dostava ne bo opravljena niti po drugem poskusu, bodo izdelki vrnjeni v trgovino IKEA znotraj 14 dni od zadnjega neuspešnega poskusa dostave. Kupec ima nato pravico zahtevati vračilo kupnine samo v višini cene izdelkov, ne pa tudi vračilo kupnine v višini dostavnih storitev. V kolikor kupec potrebuje iste izdelke ali storitve, mora oddati novo naročilo.

3.1.2 Dostava do pločnika

Največja teža naročila za dostavo do pločnika je 200 kg. Podjetje IKEA se bo potrudilo, da kupljene izdelke dostavi v roku, dogovorjenem na prodajnem mestu v trgovini IKEA ali na spletu, ki je odvisen od stanja zaloge in naslova za dostavo. Izdelki bodo na izbrani naslov za dostavo dostavljeni najpozneje v 30 delovnih dneh. Nedelje, prazniki in drugi nedelovni dnevi niso vključeni v rok za dostavo.

Če gre za dostavo do pločnika poleg stanovanjske stavbe, kurir izdelkov ne bo odnesel v nadstropje, kjer je stanovanje kupca, pač pa do pločnika, ki je najbližji vhodu v zgradbo na naslovu, ki ga je kupec navedel ob naročilu. Preden se kupec odloči za dostavo, je dolžan preveriti možnost dostopa do naslova za dostavo s tovornjakom ali dostavnim vozilom. Kupec mora zagotoviti prost dostop do naslova, na katerega se opravlja dostava, in da je ob prevzemu izdelka na naslovu za dostavo, navedenem v naročilu, prisoten naslovnik.

Dostava do pločnika omogoča, da kupec na prodajnem mestu ali spletu izbere datum dostave in 8-urni časovni interval, v katerem bo izvedena dostava. Kurir bo kupca najmanj 60 minut pred dostavo obvestil o roku dostave na navedeni naslov.

Pri dostavi do pločnika mora kupec ob prevzemu naročila opraviti vizualni pregled in preveriti, ali je na izdelkih nastala vidna škoda na embalaži ter število dostavljenih izdelkov in to navesti na tovornem listu. Kupec lahko zavrne dostavo celotnega naročila, ne pa le dela naročila. V primeru poškodb ali manjkajočih izdelkov mora kupec zaradi ugotavljanja odgovornosti za napake in/ali poškodbe vse napake in/ali manjkajoče izdelke navesti na tovornem listu in o tem v razumnem roku obvestiti tudi Center za pomoč kupcem IKEA. S sprejemom naročila kupec ne izgubi pravice do uveljavljanja stvarne napake, neskladnosti izdelkov in garancije. V primeru kasneje odkritih napak ali neskladnosti na izdelkih, za katere ni odgovoren sam, ima kupec po sprejemu celotnega naročila možnost uveljavljati reklamacijo ali jamčevalni zahtevek za neskladnost izdelkov tako, da kontaktira Center za pomoč kupcem. Kupec mora ob dostavi podpisati tovorni list, s katerim potrjuje: (1) da je bilo naročilo dostavljeno, (2) število dostavljenih paketov in (3) navesti morebitna odstopanja (poškodbe, manjkajoči izdelki, ipd.) od prvotnega naročila.

Če je kupec prisoten in podpiše tovorni list, se šteje, da je dostava opravljena. Če je kupec prisoten in ne želi podpisati tovornega lista, se šteje, da je dostava zavrnjena. Če dostave ni mogoče izvesti zaradi nezadostnega ali onemogočenega dostopa do naslova za dostavo ali če kupca na naslovu za dostavo ni , izdelki ne ostanejo na kupčevem naslovu, temveč bo kurirska služba poskušala dostavo dvakrat ponoviti. Če dostava ne bo opravljena niti po drugem poskusu, bodo izdelki vrnjeni v trgovino IKEA znotraj 14 dni od zadnjega neuspešnega poskusa dostave. Kupec ima nato pravico zahtevati vračilo kupnine samo v višini cene izdelka, ne pa tudi vračilo kupnine v višini dostavnih storitev.

3.1.3 Dostava v prostor po izbiri

Pri dostavi v izbrani prostor mora kupec ob prevzemu naročila opraviti vizualni pregled in preveriti, ali je na izdelkih nastala vidna škoda na embalaži ter število dostavljenih izdelkov in to navesti na tovornem listu. V primeru poškodb ali manjkajočih izdelkov lahko zaradi ugotavljanja odgovornosti za napake in/ali poškodbe zavrne prejem celotnega naročila, ne pa le dela naročila. S sprejemom naročila kupec ne izgubi pravice do uveljavljanja stvarne napake, neskladnosti izdelkov in garancije.

Podjetje IKEA se bo potrudilo, da kupljene izdelke dostavi v roku, dogovorjenem na prodajnem mestu v trgovini IKEA ali na spletu, ki je odvisen od stanja zaloge in naslova za dostavo. Izdelki bodo na izbrani naslov za dostavo dostavljeni najpozneje v 30 delovnih dneh. Nedelje, prazniki in drugi nedelovni dnevi niso vključeni v rok za dostavo.

V primeru dostave v prostor po izbiri je kurir dolžan izdelke vnesti v kupčev dom, ne glede na nadstropje in razpoložljivost dvigala. Izdelki se dostavijo v en izbrani prostor v stanovanju. Preden se kupec odloči za dostavo, je dolžan preveriti možnost dostopa do naslova za dostavo s tovornjakom ali dostavnim vozilom. Dostava se izvede na naslov, naveden na naročilu. Kupec

mora zagotoviti prost dostop do naslova, na katerega se opravlja dostava in da je ob prevzemu izdelka na naslovu za dostavo, navedenem v naročilu, prisoten naslovnik.

Pri izbiri dostave v prostor po izbiri lahko kupec izbere datum dostave in 8-urni ali 4-urni časovni interval, v katerem bo izvedena dostava. Kurir bo kupca približno 60 minut pred dostavo obvestil o roku dostave na navedeni naslov.

V primeru kasneje odkritih napak ali neskladnosti na izdelkih, za katere ni odgovoren sam, ima kupec po sprejemu celotnega naročila možnost uveljavljati reklamacijo ali jamčevalni zahtevek za neskladnost izdelkov tako, da kontaktira Center za pomoč kupcem. Kupec mora ob dostavi podpisati tovorni list, s katerim potrjuje: (1) da je bilo naročilo dostavljeno, (2) število dostavljenih paketov in (3) navesti morebitna odstopanja (poškodbe, manjkajoči izdelki, ipd.) od prvotnega naročila.

Če kupec noče podpisati tovornega lista, se šteje, da je dostava zavrnjena. Če dostave ni mogoče izvesti zaradi nezadostnega ali onemogočenega dostopa do naslova za dostavo ali če izdelka na naslovu za dostavo ne prevzame naslovnik, izdelki ne ostanejo na tem naslovu, pač pa bo kurirska služba skušala dostavo ponoviti. Če dostava ne bo opravljena niti po drugem poskusu, bodo izdelki vrnjeni v trgovino IKEA. Kupec ima nato pravico zahtevati vračilo kupnine samo v višini cene izdelka, ne pa tudi vračilo kupnine v višini dostavnih storitev.

3.1.4 Omejitve dostave

Če zaradi nepopolnih podatkov o naslovu za dostavo ali zaradi oviranega dostopa dostava ni mogoča ali je otežena (prepovedan dostop za tovornjake, preozke dostopne poti, nosilnost mostu, itn.), dostava ne bo izvedena, izdelki pa se bodo vrnili v trgovino IKEA, o čemer bo kupec tudi obveščen.

Storitev dostave ter storitev Klikni in prevzemi zahtevata minimalni znesek naročila v višini 10 €, ki se izračuna po upoštevanju vseh popustov in davkov. Stroški storitve ali dostave niso vključeni v izračun minimalnega zneska naročila. Upoštevajo se prilagojene cene za kampanjo Nove nižje cene, ponudbe za zadnjo priložnost za nakup in časovno omejene ugodnosti, ki veljajo za člane IKEA FAMILY. Če naročilo ne dosega tega zneska, storitev dostave ne bo na voljo.

Za nekatere izdelke lahko velja minimalna količina naročila, kar pomeni, da določenih artiklov ne bo mogoče kupiti posamično (npr. kozarce je mogoče naročiti le v kompletih po 4, 8, 12). Omejitve količine bodo označene med postopkom naročanja.

Naročilo mora izpolnjevati dostavne pogoje podjetja IKEA, pri čemer dolžina najdaljše stranice posameznega izdelka ne sme presegati 1 metra.

Preden se kupec odloči za dostavo, je dolžan preveriti velikost izdelka in tako zagotoviti, da je na naslovu za dostavo dovolj prostora za sprejem izdelka (npr. glede na širino in višino vrat). Ker so nekateri izdelki (npr. zofe) nekoliko večji, mora kupec zagotoviti prostor za dostavo vseh

tovrstnih večjih izdelkov ter v primeru dostave z vnosom v prostor tudi dostop do prostora, v katerega se dostava opravlja. Ob vnosu izdelkov v prostor so zaposleni oz. dostavljavci podjetja IKEA ali njegovih pooblaščenih podizvajalcev opremljeni z zaščitno opremo, vključno s protizdrsno obutvijo, ki je zaradi lastne varnosti ob vstopu v notranje prostore ne odstranjujejo, niti na zahtevo kupca. Kupec mora za zaščito tal in notranjih prostorov poskrbeti pred vstopom dostavljavcev.

Kupec mora zagotoviti, da prostor, v katerega se opravlja dostava izdelkov, nima nobenih lastnosti in ni izpostavljen pogojem, ki bi lahko negativno vplivali na izdelke in povzročili škodo, kot so med drugim denimo vlaga, dež, veter, sneg itn.

Kupec mora podjetje IKEA čimprej obvestiti o morebitnih težavah pri dostavi izdelkov. Podjetje IKEA ne bo odgovorno za zamude, ki nastanejo zaradi napak kupca. Če kupec iz kakršnegakoli razloga v dogovorjenem času ni bil dosegljiv na naslovu za dostavo ali na telefonski številki, ki jo je navedel, podjetje IKEA ne prevzema odgovornosti za neizvedbo dostave ob dogovorjenem času.

Podjetje IKEA si pridržuje pravico, da spremeni dogovorjeni datum in način dostave zaradi okoliščin, do katerih je prišlo pozneje, ali iz razlogov, na katere podjetje IKEA ne more vplivati, ter v dogovoru s kupcem predlaga nov datum dostave. V tem primeru se bo podjetje IKEA potrudilo, da bo pravočasno stopilo v stik s kupcem in se z njim dogovorilo o drugem datumu in načinu dostave.

Dostavo lahko podjetje IKEA začasno ustavi zaradi višje sile, dogodkov, dejanj ali okoliščin, ki jih ni bilo mogoče predvideti, med katere med drugim, a ne izključno, spadajo tudi naslednje okoliščine: naravne nesreče, zaprte ceste zaradi vremenskih pogojev ali prihoda tujih delegacij, škode ali del na cesti, objektu ali napeljavah, demonstracije in shodi.

V primeru poškodb ali manjkajočih izdelkov mora kupec zaradi ugotavljanja odgovornosti za napake in/ali poškodbe vse napake in/ali manjkajoče izdelke navesti na tovornem listu in o tem v razumnem roku obvestiti tudi Center za pomoč kupcem IKEA. S sprejemom naročila kupec ne izgubi pravice do uveljavljanja stvarne napake, neskladnosti izdelkov in garancije.

Ko so izdelki dostavljeni kupcu ali naslovniku, kupec postane lastnik teh izdelkov in je odgovoren za vsako nadaljnjo škodo, izgubo ali uničenje izdelkov razen v primeru, ko je vprašljiva kvaliteta izdelkov.

Če želi kupec vrniti izdelek, ker si je premislil, mora blago vrniti v trgovino na oddelek Vračila in zamenjave ali pa se obrniti na Center za pomoč kupcem podjetja IKEA, kjer bo prejel nadaljna navodila .

3.1.5 Preklic dostave

Kupec lahko prekliče dostavo 48h pred datumom dostave tako, da kontaktira Center za pomoč kupcem podjetja IKEA. Kupec lahko za preklic naročila uporabi samopostrežno orodje,

namenjeno upravljanju naročila. Preklic dostave je možen, dokler to omogoča status naročila. Status naročila in možnost preklica bosta navedena v samopostrežnem orodju.

Kupec ima pravico zahtevati vračilo celotnega zneska, ki ga je plačal za izdelke in storitve dostave.

Če kupec naročilo prekliče, ko so izdelki že zapustili trgovino IKEA, ima pravico zahtevati vračilo zneska za izdelke, vendar podjetje IKEA v tem primeru ne bo povrnilo zneska za storitev dostave.

Po odpovedi dostavne storitve s klicem na telefonsko številko Center za pomoč kupcem bo kupec na svoj e-poštni naslov prejel potrditev preklica naročila storitve.

3.2 Klikni in prevzemi

Ta storitev vključuje prevzem izdelkov v trgovini IKEA Ljubljana, prevzem izdelkov s skupno težo do 30 kg in do 1000 kg na prevzemnemu mestu v Mariboru ali Kopru, prevzem izdelkov s skupno težo do 15 kg na prevzemnih točkah DPD in prevzem izdelkov s skupno težo od 0 do 1000 kg na mobilnih mestih Velenje, Celje in Novo mesto. Na prevzemnem mestu v Mariboru in Kopru se vsaka dodatna tona zaračuna po polni ceni osnovne storitve.

Na prevzemnih ter mobilnih prevzemnih mestih IKEA in na prevzemnih točkah DPD si ni mogoče ogledati ali preizkusiti razstavljenih izdelkov podjetja IKEA.

Če želi kupec naročilo preklicati, lahko to stori tako, da kontaktira Center za pomoč kupcem podjetja IKEA. Dokler naročilo ni nabrano in pripravljeno za prevoz na izbrano lokacijo prevzema, lahko kupec za preklic uporabi tudi samopostrežno orodje, namenjeno upravljanju naročila. Če je naročilo že zapustilo trgovino IKEA in je bilo preklicano, bo kupec v 14 dneh prejel vračilo sredstev, od zneska nakupa pa bo prej odštet znesek storitve »Klikni in prevzemi«. Za vračila velja Politika vračil podjetja IKEA.

Nekaterih izdelkov zaradi določenih lastnosti ni mogoče dostaviti v paketu. Ogledala je npr. treba dostaviti s tovornjakom, ne glede na težo, da jih lahko kupec dobi v popolnem stanju. V teh primerih bo zaračunana cena tovorne dostave na prevzemno mesto. Seznam izdelkov, ki jih zaradi določenih lastnosti ni mogoče dostaviti v paketu.

Če si kupec premisli, lahko v 365 dneh od dneva nakupa neuporabljene in nepoškodovane izdelke vrne v trgovino IKEA Ljubljana na oddelek za Vračila in zamenjave ali kontaktira Center za pomoč kupcem in sledi navodilom, ki jih bo prejel s strani podjetja IKEA. Za vračila velja Politika vračil podjetja IKEA.

Ob prevzemu blaga mora kupec s seboj prinesti račun za naročilo, na katerem je vidna številka naročila, in za namen identifikacije še osebni dokument s sliko.

3.2.1 Mesta za prevzem naročil:

- **»Klikni in prevzemi« v trgovini IKEA Ljubljana:**

Storitev se lahko rezervira in plača v trgovini IKEA Ljubljana, prek spleta ali prek Centra za pomoč kupcem podjetja IKEA. Kupec ima za prevzem izdelkov na voljo več časovnih terminov. Kupec izbere primeren časovni termin za prevzem izdelkov v zadnjem koraku pred plačilom. Po prejemu potrdila o pripravljenem naročilu mora kupec naročilo prevzeti v treh dneh. Ob prevzemu blaga mora kupec s seboj prinesti račun za naročilo, na katerem je vidna številka naročila, in osebni dokument s sliko.

Nakup živih rastlin je možen samo v trgovini IKEA Ljubljana.

- **»Klikni in prevzemi« v omarici za prevzem IKEA:**

Storitev je na voljo neprekinjeno, 7 dni v tednu, 24 ur na dan.

Storitev, ki jo ponuja podjetje IKEA, je mogoče rezervirati in plačati na dva načina: prek spleta ali prek Centra za pomoč kupcem. Po oddaji naročila bo kupec prejel sporočilo o potrditvi naročila, ki ga bo obvestilo o datumu, ko bodo izdelki na voljo v omarici za prevzem IKEA. Po prejemu potrdila o pripravljenem naročilu mora kupec naročilo prevzeti v treh dneh.

V primeru izgube PIN kode se kupec obrne na Center za pomoč kupcem podjetja IKEA.

Pri prevzemu naročila mora kupec poskrbeti, da je omarica odprta, vse dokler ne prevzame vseh izdelkov iz omarice. Ko je omarica enkrat zaprta, je ni možno ponovno odpreti.

Če so v trenutku oddaje naročila vse omarice zasedene mora kupec naročilo prevzeti v delovnem času trgovine IKEA na oddelku Prevzema blaga, ki se nahaja ob oddelku Vračil in zamenjav.

Če kupec naročila ne prevzame v določenem terminu, se šteje, da je odstopil od prevzema naročila. V tem primeru bo naročilo vrnjeno v trgovino IKEA in preklicano. V tem primeru bo podjetje IKEA v 14 dneh od dneva odstopa od naročila elektronsko vrnilo znesek naročila.

Storitev ni na voljo za živilske izdelke, orientalske preproge, metrsko blago, tekstil po meri, rastline, izdelke iz Kotička enkratnih priložnosti in darilne kartice IKEA.

Kupec lahko storitev prekliče tako, da kontaktira Center za pomoč kupcem podjetja IKEA. Znesek naročila bo v celoti povrnjen v 14 dneh.

- **»Klikni in prevzemi« na prevzemnem mestu IKEA v Mariboru ali Kopru:**

Storitev se lahko rezervira in plača v trgovini IKEA Ljubljana, v Studiu za načrtovanje in naročanje IKEA Maribor, prek spleta ali prek Centra za pomoč kupcem podjetja IKEA. Ob zaključevanju naročila mora kupec poleg lokacije izbrati tudi vnaprej določen datum, na katerega želi prevzeti svoje naročilo. Ko bo naročilo pripravljeno, bo kupec po e-pošti prejel

obvestilo, da so izdelki pripravljeni in da jih lahko prevzame v treh dneh od izbranega datuma. Opravljanje denarnih transakcij na prevzemnem mestu v Mariboru ali Kopru ni mogoče. Ob prevzemu blaga mora kupec s seboj prinesti račun za naročilo, na katerem je vidna številka naročila, in za namen identifikacije še osebni dokument s sliko.

Seznam izdelkov, ki jih zaradi določenih lastnosti ni mogoče dostaviti v paketu.

Na Prevzemnem mestu IKEA Maribor in Koper v skladu s politiko vračil podjetja IKEA obstaja možnost vračila nerabljenih izdelkov v originalni embalaži v 365 dneh od nakupa. V tem primeru bo kupec v 14 dneh prejel vračilo sredstev, od zneska nakupa pa bo prej odštet znesek storitve »Klikni in prevzemi«. Podrobni pogoji za vračila so na voljo na tem naslovu.

- **»Klikni in prevzemi« na mobilnem prevzemnem mestu IKEA Celje, Velenje in Novo mesto:**

Storitev se lahko rezervira in plača v trgovini IKEA Ljubljana, v Studiu za načrtovanje in naročanje IKEA Maribor, prek spleta ali prek Centra za pomoč kupcem. Ob zaključevanju naročila mora kupec poleg lokacije izbrati tudi vnaprej določen datum in časovni termin, na katerega želi prevzeti svoje naročilo. Ko bo naročilo pripravljeno, bo kupec po e-pošti ali SMS sporočilu prejel obvestilo, da so izdelki pripravljeni in da jih lahko prevzame na izbrani časovni termin. Prevzem izdelkov poteka na parkirišču izbrane lokacije (Celje, Velenje ali Novo mesto). Ogled razstavljenih izdelkov IKEA, opravljanje denarnih transakcij in opravljanje vračil ter zamenjav na mobilnih prevzemnih mestih Celje, Velenje in Novo mesto ni mogoče.

Ob prevzemu blaga mora kupec s seboj prinesti račun za naročilo, na katerem je vidna številka naročila, in za namen identifikacije še osebni dokument s sliko.

Če želi kupec naročilo preklicati, lahko to stori tako, da kontaktira Centra za pomoč kupcem. Dokler naročilo ni nabrano in pripravljeno za prevoz na izbrano lokacijo prevzema, lahko kupec za preklic uporabi tudi samopostrežno orodje, namenjeno upravljanju naročila.

- **»Klikni in prevzemi« na bencinski črpalki, v trafiki ali kiosku:**

Storitev se lahko rezervira in plača v trgovini IKEA Ljubljana, prek spleta ali prek Centra za pomoč kupcem podjetja IKEA. Kupec lahko v izbranem časovnem obdobju prevzame svoje naročilo teže do 15 kg na manjših (trafike in kiosku) in do 20 kg na večjih (bencinske črpalke) prevzemnih točkah DPD. Kupcu bodo izbrane prevzemne točke na voljo na seznamu v spletni košarici. Če prevzemne točke niso na voljo, izdelki v spletni košarici ne ustrezajo tej storitvi. Naročilo bo na prevzemno točko DPD dostavljeno s standardizirano paketno dostavo. Kupec lahko svoje naročilo, pripravljeno za prevzem, prevzame v 7 dneh.

Kupec bo po elektronski pošti ali sporočilu SMS obveščen, ko bo njegovo naročilo dostavljeno na izbrano prevzemno točko DPD in pripravljeno na prevzem. Naročila, dostavljena na prevzemne točke DPD, bodo na prevzem čakala do 7 dni. Po preteku 7 dni bo naročilo vrnjeno

v trgovino IKEA Ljubljana in preklicano. Kupcu bo podjetje IKEA vrnilo le znesek vrednosti izdelkov, in sicer v 14 dneh.

Če bo pošiljka prevelika za izbrano točko, bo premeščena na drugo najbližjo. Petrol, OMV, Logo, Shell in 3DVA trafike ob prevzemu obračunajo dodatek za prevzem paketa v vrednosti 0,40 €.

Če si kupec premisli, lahko v 365 dneh od dneva nakupa neuporabljene in nepoškodovane izdelke vrne v trgovino IKEA Ljubljana na oddelek Vračila in zamenjave ali to stori tako, da kontaktira Center za pomoč kupcem in sledi navodilom, ki jih bo prejel s strani podjetja IKEA. Za vračila velja Politika vračil podjetja IKEA.

- **»Klikni in prevzemi« v paketomatu:**

Storitev se lahko rezervira in plača v trgovini IKEA Ljubljana, prek spleta ali prek Centra za pomoč kupcem podjetja IKEA. Kupec lahko v izbranem časovnem obdobju prevzame svoje naročilo teže do 20 kg. Kupcu bodo izbrani paketomati na voljo na seznamu v spletni košarici. Če paketomati niso na voljo, izdelki v spletni košarici ne ustrezajo tej storitvi. Naročilo bo v paketomat dostavljeno s standardizirano paketno dostavo.

Kupec bo prek elektronske pošte ali v sporočilu SMS prejel enkratno PIN kodo, ki jo uporabi za odklepanje paketomata in prevzem naročila. V primeru težav s prevzemom naročila se kupec lahko obrne na podporno službo DPD, ki je dosegljiva na naslovu:podpora@dpd.si Naročila, dostavljena v paketomat, bodo na prevzem čakala 3 dni. Po preteku 3 dneh bo naročilo vrnjeno v trgovino IKEA Ljubljana in preklicano. Kupcu bo podjetje IKEA vrnilo le znesek vrednosti izdelkov, in sicer v 14 dneh.

Če bo pošiljka prevelika za izbrano točko, bo premeščena na drugo najbližjo. Petrol, OMV, Logo, Shell in 3DVA trafike ob prevzemu obračunajo dodatek za prevzem paketa v vrednosti 0,40 €.

Če si kupec premisli, lahko v 365 dneh od dneva nakupa neuporabljene in nepoškodovane izdelke vrne v trgovino IKEA Ljubljana na oddelek Vračila in zamenjave ali to stori tako, da kontaktira Center za pomoč kupcem in sledi navodilom, ki jih bo prejel s strani podjetja IKEA. Za vračila velja Politika vračil podjetja IKEA.

3.2.2 Opombe, ki veljajo za opisane storitve »Klikni in prevzemi«:

Storitev dostave ter storitev Klikni in prevzemi zahtevata minimalni znesek naročila v višini 10 €, ki se izračuna po upoštevanju vseh popustov in davkov. Stroški storitve ali dostave niso vključeni v izračun minimalnega zneska naročila.

Kupec mora opraviti vizualni pregled in preveriti, ali je na izdelkih nastala vidna škoda na embalaži ter število prejetih izdelkov. V kolikor kateri od naročenih izdelkov manjka oziroma je na embalaži ali izdelkih nastala vidna škoda, mora kupec v roku 14 dni od prevzema blago

vrniti v trgovino na oddelek Vračila in zamenjave ali se obrniti na Center za pomoč kupcem podjetja IKEA. V primeru kasneje odkritih napak ali neskladnosti na izdelkih, za katere ni odgovoren sam, ima kupec po sprejemu celotnega naročila možnost uveljavljati reklamacijo ali jamčevalni zahtevek za neskladnost izdelkov.

Naročilo mora izpolnjevati dostavne pogoje podjetja IKEA, pri čemer dolžina najdaljše stranice posameznega izdelka ne sme presegati 1 metra.

Kupec mora ob prevzemu podpisati tovorni list, s katerim potrjuje:

(1) da je bilo naročilo prevzeto,

(2) število prevzetih paketov in

(3) da je prevzel izdelke brez vidne škode na embalaži, na tovornem listu pa je treba navesti tudi, ali je kupec s prejeto storitvijo zadovoljen.

Če kupec noče podpisati tovornega lista, se šteje, da je prevzem izdelkov zavrnjen. V tem primeru bo naročilo vrnjeno v trgovino IKEA in preklicano. Kupcu bo podjetje IKEA vrnilo le znesek vrednosti izdelkov, in sicer v 14 dneh.

Če želi kupec preklicati storitev, lahko to stori tako, da se obrne na Center za pomoč kupcem. V tem primeru bo podjetje IKEA v 14 dneh od dneva nakupa elektronsko vrnilo znesek naročila, zmanjšan za vrednost storitve »Klikni in prevzemi«. Kupec lahko za preklic naročila uporabi samopostrežno orodje, namenjeno upravljanju naročila. Preklic dostave je možen dokler to omogoča status naročila. Status naročila in možnost preklica bosta navedena v samopostrežnem orodju.

Ob prevzemu so izdelki, ki so del naročila, v originalni embalaži. Podjetje IKEA krije stroške prevoza vrnjenih izdelkov le v primeru kasneje odkritih napak ali neskladnosti na izdelkih, za katere ni odgovoren kupec, oziroma če je bilo ugodeno reklamaciji ali jamčevalnemu zahtevku za neskladnost izdelkov ali če je bil dostavljen izdelek, ki ga kupec ni naročil. V tem primeru bo podjetje IKEA na željo kupca poskrbelo za zamenjavo izdelkov ali vračilo sredstev. Za vračila velja Politika vračil podjetja IKEA.

3.3 Načrtovanje kuhinje

Storitev je na voljo v trgovini IKEA Ljubljana, v Studiu za načrtovanje in naročanje IKEA Maribor, na daljavo prek video-povezave ali pri kupcu doma.

Storitev načrtovanja kuhinje je na voljo v sklopu termina, kjer kupec skupaj z načrtovalcem/-ko podjetja IKEA načrtujeta izris ene kuhinje. Pridržujemo si pravico, da se storitev načrtovanja kuhinje v primeru, ko kupec zamuja več kot 20 min, prekliče, ne glede na lokacijo načrtovanja.

Kupec lahko izbere eno od ponujenih storitev:

Storitev 3D-izris in izmera kuhinje na domu vključuje prihod IKEA zaposlenega za načrtovanje na lokacijo oziroma naslov kupca ob dogovorjenem času. Kupec termin v trajanju 3 ur rezervira prek spletne strani IKEA, v oddelku Kuhinje v trgovini IKEA Ljubljana ali v Studiu za načrtovanje in naročanje Maribor.

Storitev 3D-izris in izmera kuhinje na domu se izvaja samo na območju, določenim s seznamom poštnih številk, ki ni enak conam, kjer se izvaja dostava in ostale storitve podjetja IKEA.

Po opravljeni izmeri kuhinje zaposleni svetuje in načrtuje glede na izmerjene vrednosti in želje kupca.

Kupec na navedeni e-poštni naslov prejme 3D-izris kuhinje in ponudbo, ki vključuje vse relevantne izdelke ter razpoložljive storitve. Kupec je dolžan potrditi pravilnost ponudbe z odgovorom po e-pošti pred izvedbo nakupa kuhinje.

Če želi kupec naknadno spremeniti načrt, je potrebno rezervirati nov termin ter storitev plačati v skladu z veljavnim cenikom za novo načrtovanje. Vsako naknadno spremembo je potrebno uskladiti z zaposlenim za načrtovanje.

Delovni pogoji in omejitve za storitev 3D-izris in izmera kuhinje na domu:

- Kupec se zavezuje, da bo prostor pripravil za izvajanje storitve merjenja.
- Temperatura prostora mora biti med 15 °C in 28 °C.
- Staro pohištvo je treba odstraniti iz prostora pred prihodom izvajalca storitve merjenja, da se zagotovi dovolj prostora za natančne meritve.
- Vsa gradbena dela morajo biti v celoti zaključena, območje merjenja pa mora biti varno za delo izvajalca storitve merjenja.

Če kupec ne zagotovi primernih delovnih pogojev (pokvarjene napeljave, neustrezne stene ali tla, nezavarovana elektrika ali voda, neustrezna temperatura, odsotnost stranišča ipd.), se bo štelo, da storitve ni bilo mogoče izvesti zaradi napake na strani kupca, kar pomeni, da preneha veljati tudi obveznost podjetja IKEA za zagotavljanje storitve, kupec pa ni upravičen do vračila zneska, plačanega za storitev, v višini že nastalih dejanskih stroškov podjetja IKEA. Kupec ima pravico, da se dogovori za nov termin, ki ga mora tudi plačati.

Če mora kupec prestaviti ali odpovedati storitev načrtovanja in izmere na domu, mora to storiti najpozneje 24 ur pred dogovorjenim datumom, da se lahko dogovori za nov termin. V tem primeru se mora kupec obrniti na Center za pomoč kupcem in sporočiti odpoved ali prestavitev datuma izvedbe storitve.

Načrtovanje in izmera kuhinjskega prostora lahko prepreči višja sila, torej dogodki, ukrepi ali okoliščine, ki jih ni bilo mogoče predvideti, med katere med drugim, a ne izključno, spadajo tudi: naravne nesreče, zaprte ceste zaradi slabega vremena ali prihoda tujih delegacij, škode

ali del na cesti, objektih ali napeljavah, demonstracije ali shodi. V tem primeru se bo podjetje IKEA potrudilo, da bo pravočasno stopilo v stik s kupcem in se dogovorilo za nov termin.

V takšnih primerih bo IKEA storila vse, kar je mogoče, da Kupca pravočasno obvesti in z njim uskladi nov termin načrtovanja kuhinje.

Storitev načrtovanje in 3D izris kuhinje v trgovini IKEA ali v Studiu za načrtovanje in naročanje IKEA Maribor vključuje 1 uro in 30 minut neposrednega osebnega stika z načrtovalcem/-ko kuhinj podjetja IKEA. Če kupec izbere termin načrtovanja pred odprtjem trgovine, mora ob prihodu pozvoniti na zvonec, ki se nahaja pri zapornici, in parkirati svoje vozilo. Nato se odpravi proti glavnemu vhodu trgovine IKEA, kjer ga pričaka zaposleni in ga pospremi do oddelka za načrtovanje. Ob prihodu mora kupec predložiti mere prostora, pridobljene v skladu s smernicami podjetja IKEA, ki so dostopne tukaj. Podjetje IKEA ne odgovarja za napake na načrtu, ki nastanejo kot posledica podanih meritev, opravljenih s strani kupca. Če podane meritve s strani kupca niso natančne, ni mogoče zagotoviti pravilnosti storitve načrtovanja in montaže kuhinje. Po načrtovanju kuhinje kupec podpiše načrt, ki ga prejme v tiskani obliki. Če želi kupec načrt naknadno spremeniti, mora rezervirati nov termin. Za vsako nadaljnjo spremembo se mora kupec osebno dogovoriti z načrtovalcem/-ko v trgovini IKEA Ljubljana ali v Studiu za načrtovanje in naročanje IKEA Maribor in jo tudi zabeležiti, dodatno načrtovanje pa bo obračunano, če je storitev plačljiva.

Storitev spletnega načrtovanja kuhinje vključuje individualni videoklic z načrtovalcem/-ko kuhinj podjetja IKEA, ki traja 1 uro in 30 minut. Kupec mora za načrtovanje kuhinje na daljavo predložiti mere prostora, pridobljene v skladu s smernicami podjetja IKEA, ki so dostopne tukaj. Podjetje IKEA ne odgovarja za napake na načrtu, ki nastanejo kot posledica podanih meritev, opravljenih s strani kupca. Če podane meritve niso natančne, ni mogoče zagotoviti pravilnosti storitve načrtovanja in montaže kuhinje. Če želi kupec načrt naknadno spremeniti, mora v dogovoru z načrtovalcem/-ko rezervirati nov termin. Za vsako nadaljnjo spremembo se je treba dogovoriti z načrtovalcem in jo tudi zabeležiti, dodatno spletno načrtovanje pa bo obračunano, če je storitev plačljiva.

Pregled načrta IKEA kuhinje in pomoč pri zaključku naročila zajema 30 minutni termin z načrtovalcem/-ko kuhinj podjetja IKEA v trgovini IKEA Ljubljana ali na daljavo prek video klica. Storitev je namenjena kupcem, ki že imajo pripravljen načrt kuhinje IKEA in potrebujejo pomoč pri manjših popravkih ter zaključku naročila.

Pri tej storitvi se lahko kupec po lastni presoji odloči za:

- pregled in manjše popravke obstoječega načrta kuhinje, ki je bil pripravljen z orodjem za načrtovanje IKEA,
- izris in naročilo delovnih ter stenskih plošč po meri,
- pomoč pri zaključku celotnega postopka nakupa kuhinje, vključno s potrditvijo načrta kuhinje, če je kuhinja že izmerjena v skladu s smernicami podjetja IKEA, ki so dostopne tukaj,

- sklenitev obročnega plačevanja za nakup kuhinje, skladno z veljavnimi pogoji financiranja.

Za optimalno izvedbo storitve se od kupca pričakuje, da ima že pripravljen načrt kuhinje IKEA, ustvarjen z orodjem za načrtovanje IKEA, ter da je kuhinja že izmerjena v skladu s smernicami podjetja IKEA, ki so dostopne tukaj.

Podjetje IKEA ne odgovarja za napake na načrtu, ki nastanejo kot posledica podanih meritev, opravljenih s strani kupca. Če podane meritve niso natančne, ni mogoče zagotoviti pravilnosti storitve načrtovanja in montaže kuhinje. Če ob pregledu načrta načrtovalec/-ka ugotovi, da so bile med izmero ali načrtovanjem s strani kupca narejene večje napake in/ali so na načrtu neodpravljive pomanjkljivosti, lahko po lastni presoji potrjevanje načrta zavrne oziroma kupcu svetuje, da je treba izmero in načrtovanje ponovno opraviti v skladu s smernicami podjetja IKEA, ki so dostopne tukaj. Če želi kupec načrt naknadno spremeniti, mora v dogovoru z načrtovalcem/-ko rezervirati nov termin. Za vsako nadaljnjo spremembo se je treba dogovoriti z načrtovalcem/-ko in jo tudi zabeležiti, dodatno načrtovanje pa bo obračunano, če je storitev plačljiva.

Če kupec storitve ne odpove v določenem minimalnem roku ali jo odpove v manj kot 24 urah, se šteje, da storitve ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska plačanega za storitev načrtovanja. Kupec lahko v tem primeru za izvedbo storitve načrtuje in plača nov termin.

Plačilo naročila, izdelanega v Studiu za načrtovanje in naročanje IKEA Maribor, lahko kupec izvede na licu mesta z denarno transakcijo ali pa prek spleta in sicer s klikom na povezavo, ki mu bo posredovana ob zaključku naročila ali s plačilom predračuna, ki ga pridobi v kontaktu s Centrom za pomoč kupcem.

Če se kupec pri načrtovanju odloči za pult po meri, mu bo ločeno od ostalih izdelkov IKEA pripravljeno naročilo, na katerem bo poleg izbranega izdelka po meri obračunana tudi storitev tovorne dostave z vnosom v prostor. V tem primeru bo dostava z vnosom v prostor izvedena na drugi termin, kot dostava drugih izdelkov IKEA. Podjetje IKEA se bo potrudilo zagotoviti čimprejšnji termin za dostavo pulta po meri.

3.4 Načrtovanje sistemov za shranjevanje

Ta storitev je na voljo prek spleta, v trgovini IKEA in v Studiu za načrtovanje in naročanje IKEA Maribor. Kupec rezervira in, če je storitev plačljiva, plača sestanek za načrtovanje sistemov za shranjevanje, ki traja 30 minut. Modularnega pohištva ni mogoče načrtovati, ne da bi podjetje IKEA prej prejelo meritve. Če podane meritve niso natančne, ni mogoče zagotoviti ne pravilnosti storitve načrtovanja ne pravilnosti storitve sestavljanja.

Storitev načrtovanja sistemov za shranjevanje je na voljo v sklopu termina, kjer kupec skupaj z načrtovalcem/-ko podjetja IKEA načrtujeta en prostor za shranjevanje.

Če želi kupec načrt naknadno spremeniti mora rezervirati nov sestanek. Za vse nadaljnje spremembe se mora kupec dogovoriti z načrtovalcem/-ko in jih tudi zabeležiti, pri tem pa se dodatno načrtovanje obračuna skladno s cenovno politiko podjetja IKEA.

Vsak kupec, ki je naročil in plačal storitev načrtovanja sistemov za shranjevanje, lahko prejme povrnjen znesek storitve v obliki dobropisa na vrednostno kartico IKEA. Dobropis kupec prejme tako, da se po nakupu sistema za shranjevanje s priloženim računom za plačilo storitve ter z računom za kupljene izdelke oglasi na Oddelku za vračila in zamenjave v trgovini IKEA Ljubljana. Zneska načrtovanja ni mogoče izplačati v gotovini ali drugih denarnih sredstvih.

Če kupec storitve ne odpove v določenem minimalnem roku ali jo odpove v manj kot 24 urah, se šteje, da storitve ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska plačanega za storitev načrtovanja. Kupec lahko v tem primeru za izvedbo storitve načrtuje in plača nov termin.

3.5 Načrtovanje kopalnic

Ta storitev je na voljo v trgovini IKEA in prek spleta. Kupec rezervira sestanek za načrtovanje kopalnic, ki traja 30 minut.

Načrtovanja kopalnic ni mogoče izvesti brez predhodno zagotovljenih meritev prostora. Če podane meritve niso natančne, ni mogoče zagotoviti pravilnosti storitve načrtovanja in pravilnosti storitve montaže kopalnice.

Če želi kupec načrt naknadno spremeniti, mora rezervirati nov sestanek. Za vse nadaljnje spremembe se mora kupec dogovoriti z načrtovalcem/-ko in jih tudi zabeležiti.

Če kupec storitve ne odpove v določenem minimalnem roku ali jo odpove v manj kot 24 urah, se šteje, da storitve ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska plačanega za storitev načrtovanja. Kupec lahko v tem primeru za izvedbo storitve načrtuje in plača nov termin.

3.6 Načrtovanje celotne rešitve za spanje

Ta storitev je na voljo v trgovini IKEA Ljubljana in na daljavo prek video-klica. Kupec prek spleta rezervira in, če je storitev plačljiva, plača sestanek za načrtovanje celotne rešitve za spanje. Na izbrani termin mora kupec vzpostaviti stik z načrtovalcem v izbrani točki stika s kupci, v primeru spletnega načrtovanja bo kupec pred terminom prejel povezavo, prek katere se je mogoče povezati z načrtovalcem. Termin načrtovanja traja 30 minut.

Vsak kupec, ki je naročil in plačal storitev celotne rešitve za spanje, lahko prejme povrnjen znesek storitve v obliki dobropisa na vrednostno kartico IKEA. Dobropis kupec prejme tako, da se po nakupu celotne rešitve za spanje s priloženim računom za plačilo storitve ter z računom

za kupljene izdelke oglasi na Oddelku za vračila in zamenjave v trgovini IKEA Ljubljana. Zneska načrtovanja ni mogoče izplačati v gotovini ali drugih denarnih sredstvih.

Če kupec storitve ne odpove v določenem minimalnem roku ali jo odpove v manj kot 24 urah, se šteje, da storitve, za katero je kupec odgovoren, ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska, plačanega za storitev. Kupec lahko za izvedbo storitve načrtuje in plača nov termin.

3.7. Notranje oblikovanje za dom

Storitev notranjega oblikovanja za dom na daljavo se izvaja prek aplikacije Microsoft Teams. Storitev je namenjena vsem kupcem podjetja IKEA. Za nekatere storitve imajo člani IKEA Family pravico do znižanih cen, pri čemer mora kupec ob nakupu storitve predložiti veljavno kartico IKEA Family.

Na voljo so tri možnosti storitve, odvisno od zahtevnosti projekta in velikosti prostora:

- **Notranje oblikovanje za en prostor – na daljavo prek spleta**
- **Celovito notranje oblikovanje do 60 m² – na daljavo prek spleta**
- **Celovito notranje oblikovanje do 100 m² – na daljavo prek spleta**

3.7.1 Notranje oblikovanje za en prostor

Storitev »Notranje oblikovanje za en prostor« po ceni 49 € (za člane IKEA Family 29 €) vključuje individualno srečanje z notranjim oblikovalcem podjetja IKEA prek videoklica (do 60 minut). Namenjena je načrtovanju enega prostora v domu, kot so dnevna soba, spalnica, otroška soba, delovna soba, kuhinja ali hodnik.

Storitev ne vključuje načrtovanja odprtih prostorov z več funkcijami (npr. dnevna soba z jedilnico in kuhinjo) niti načrtovanja garsonjere. Po predaji projekta dodatne spremembe oblikovalske rešitve niso predvidene.

Storitev vključuje:

- individualno srečanje na daljavo (do 60 minut) z notranjim oblikovalcem IKEA
- inspirativni kolaž (opcijsko)
- 3D-prikaz sten in/ali prostora povezavo do načrta z merami in razporeditvijo elementov (opcijsko)
- nasvete in ideje glede organizacije prostora, sloga, barv, tekstila in osvetlitve
- priporočila za izdelke IKEA, ki jih lahko kupec takoj kupi
- seznam izdelkov za nakup z okvirnimi stroški
- podporo pri nakupu in dodatnih storitvah (npr. izmera kuhinje, dostava, montaža)

3.7.2 Celovito notranje oblikovanje do 60 m²

Storitev »Celovito notranje oblikovanje do 60 m²« po ceni 199 € (za člane IKEA Family 179 €) vključuje individualno srečanje z notranjim oblikovalcem prek videoklica (do 90 minut) ter celovito oblikovalsko rešitev za enega ali več prostorov v domu do skupno 60 m².

Storitev lahko vključuje načrtovanje odprtih prostorov z več funkcijami, načrtovanje garsonjere ter več prostorov v stanovanju ali hiši.

3.7.3 Celovito notranje oblikovanje do 100 m²

Storitev »Celovito notranje oblikovanje do 100 m²« po ceni 399 € (za člane IKEA Family 349 €) vključuje do tri individualna srečanja z notranjim oblikovalcem prek videoklica (vsako do 90 minut) ter celovito oblikovalsko rešitev za večje projekte v domu do skupno 100 m².

Storitev »Celovito notranje oblikovanje« (točki 2 in 3) vključuje:

- individualna srečanja z notranjim oblikovalcem prek videoklica, odvisno od vrste storitve
- 3D-prikaz prostora (vključno z osvetlitvijo, dodatki in dekoracijo)
- povezavo do načrta z merami in razporeditvijo elementov
- virtualni sprehod po prostoru
- nasvete in ideje glede organizacije prostora, sloga, barv, tekstila in osvetlitve
- koristne nasvete in trajnostne rešitve za ureditev prostora
- priporočila za izdelke IKEA, ki jih lahko kupec takoj kupi
- seznam izdelkov za nakup z okvirnimi stroški
- podporo pri nakupu in dodatnih storitvah (npr. izmera kuhinje, dostava, montaža)
- možnost ene manjše spremembe rešitve na posamezen prostor v roku 30 delovnih dni po predaji projekta (npr. sprememba vrste, velikosti ali barve sedežne garniture, preproge ipd.)

3.7.4 Priprava na sestanek

Kupec mora najkasneje 48 ur pred terminom na e-naslov interior.design.si@ikea.com poslati fotografije prostora, mere in izpolnjen vprašalnik. Na podlagi posredovanih informacij bo oblikovalec pripravil model prostora in osnutek predloga kot osnovo za nadaljnjo obravnavo med srečanjem.

Kupec mora podjetje IKEA obvestiti o vseh spremembah ali okoliščinah, ki bi lahko vplivale na izvedbo storitve (npr. spremembe instalacij, dodatne stene, spremembe dimenzij ali položajev odprtin ipd.).

Kupec potrjuje in se strinja, da vse mere, ki jih posreduje, posreduje na lastno odgovornost. Podjetje IKEA ne prevzema odgovornosti za morebitne napake, pomanjkljivosti ali netočnosti, ki izhajajo iz mer, ki jih posreduje kupec, med drugim za težave z načrtovanjem, naročanje napačnih izdelkov ali težave pri instalacijah.

3.7.5 Rezervacija storitve

Storitev se rezervira prek spleta s plačilom termina. Storitev se izvaja ob delovnikih (od ponedeljka do petka), razen ob praznikih in vikendih, med 8.00 in 18.00. Ob rezervaciji kupec izbere želeni datum in čas videoklica.

Za storitve celovitega notranjega oblikovanja kupec izbere termin prvega srečanja, nadaljnji termini pa se dogovorijo z oblikovalcem.

Povezava za plačilo rezervacije velja do 19.00 istega delovnega dne (ob nedeljah do 17.00). V 48 urah po prejemu plačila bo oblikovalec stopil v stik s kupcem glede podrobnosti srečanja.

Videoklic se lahko snema in lahko vključuje zvok, sliko (če je na voljo) in deljenje zaslona.

3.7.6 Odpoved storitve

Če podjetje IKEA iz kakršnegakoli razloga ne more izvesti srečanja, bo kupca o tem pravočasno obvestilo in mu ponudilo nadomestni termin. Podjetje IKEA ne odgovarja za morebitno škodo.

Kupec lahko termin brez dodatnih stroškov spremeni ali odpove najkasneje 48 ur pred srečanjem na e-naslov interior.design.si@ikea.com. Če zahteva ni poslana pravočasno, podjetje IKEA ne jamči za razpoložljivost novega termina, plačilo pa se ne povrne.

Če se kupec ne udeleži srečanja, oblikovalec počaka dodatnih 15 minut, nato pa se šteje, da je kupec srečanje odpovedal brez predhodnega obvestila, in se plačilo ne povrne.

Če kupec ne posreduje zahtevanih informacij, mer ali dokumentacije, lahko podjetje IKEA storitev odpove.

3.7.7 Dodatno

Podjetje IKEA ne odgovarja za škodo ali napake, ki nastanejo zaradi netočnih ali nepopolnih informacij, posredovanih s strani kupca. Kupec je odgovoren za pravilnost posredovanih mer in podatkov.

Projekti notranjega oblikovanja so intelektualna lastnina podjetja IKEA. Vse avtorske in sorodne pravice ter pravice industrijske lastnine pripadajo podjetju IKEA, ki jih lahko neomejeno uporablja ali prenese na tretje osebe.

Kupec lahko pritožbo na storitev vloži pri Centru za pomoč kupcem po telefonu ali e-pošti.

IKEA si pridržuje pravico, da te pogoje kadarkoli spremeni, posodobi ali dopolni brez predhodnega obvestila. Stranke so dolžne seznaniti se z najnovejšimi pogoji, preden opravijo nakup ali rezervirajo storitev.

3.8 Sestavljanje pohištva

To storitev podjetje IKEA zagotovi na lokaciji, ki jo določi kupec. Kupec rezervira in plača storitev, katere končna cena je odvisna od cone, v kateri kupec prebiva. Cena storitve se samodejno sistemsko izračuna na podlagi pričakovanega časa sestavljanja za vsak izdelek IKEA. Skupen čas sestavljanja podjetje IKEA določi glede na znanje in čas, ki ju za sestavljanje potrebuje profesionalni sestavljavec/-ka.

Za nemoten potek sestavljanja modularnih sestavov, kot so npr. PAX, BESTÄ, PLATSA, EKET, SMASTÅD in IVAR, mora kupec zagotoviti natančen načrt sestava. Če načrtuje sam, mora podjetju IKEA pred sestavljanjem načrt ali kodo načrta posredovati na e-naslov customer.support.si@ikea.com in pripisati številko naročila storitve sestavljanja.

Pohištvo kupcu sestavijo strokovnjaki podjetja IKEA ali pooblaščeni zunanji izvajalci. Sestavljanje pohištva se opravi skladno z navodili za sestavljanje podjetja IKEA. Če je v navodilih za sestavljanje navedena montaža na steno ali drugi varnostni vidiki in če kupec ne želi montaže na steno (ki je navedena v navodilih za sestavljanje), mora to kupec potrditi s svojim podpisom v storitvenem poročilu. Podjetje IKEA in izvajalec storitve morata izdelek pričvrstiti na strop ali steno, če je to določeno v navodilih za sestavljanje. Kupec lahko zavrne montažo na strop ali steno vendar v tem primeru sestavljanje ne bo izvedeno za celoten izdelek. Če na željo kupca storitev sestavljanja ne bo izvedena, obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska plačanega za storitev sestavljanja.

Embalažo po sestavljanju izvajalec storitve odstrani v skladu z zakonskimi zahtevami, razen če jo kupec želi obdržati.

Storitev velja za pohištvo podjetja IKEA, ki ga je treba sestaviti ali pritrditi, da bi postalo funkcionalno. Storitev ne velja za kuhinje in kopalniško pohištvo podjetja IKEA ter druge izdelke IKEA.

3.8.1 Delovni pogoji in omejitve

Temperatura v delovnem prostoru mora biti 15–28 ˚C.

Pred prihodom sestavljavcev mora kupec iz prostora odstraniti staro pohištvo. Storitev sestavljanja pohištva IKEA je na voljo le v dokončanih prostorih. Kupec je odgovoren za kakovost in pripravo sten ter zaščito tal, sestavljavec/-ka pa bo presodil/-a, ali obstajajo varnostne ali tehnične ovire za sestavljanje pohištva IKEA ter morebitno montažo na steno.

Kupec mora zagotoviti, da so vsi izdelki IKEA, namenjeni za sestavljanje, pripravljeni v prostoru, kjer se bo izvedla storitev. Kupec pripravi prostor, v katerem bo potekalo sestavljanje pohištva. Zagotoviti mora dovolj prostora za sestavljanje pohištva, da lahko sestavljavci izdelek sestavijo, postavijo in pritrdijo vse dele pohištva IKEA, za katere je naročena storitev sestavljanja in za katere je to potrebno, v skladu z navodili za sestavljanje pohištva IKEA.

Sestavljavci pohištva IKEA ne morejo spremeniti prvotnega videza pohištva IKEA ali v pohištvo posegati oziroma ga na željo kupca spremeniti.

Če kupec ne zagotovi primernih delovnih pogojev (pokvarjene napeljave, neustrezne stene ali tla, nezavarovana električna ali vodovodna napeljava, neustrezna temperatura, ipd.), se šteje, da storitve ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska plačanega za storitev sestavljanja. Kupec lahko v tem primeru za izvedbo storitve načrtuje in plača nov termin.

Kupec mora pred sestavljanjem zagotoviti natančen načrt skritih napeljav v stenah (vodovna, električna, plinska napeljava, ipd.). Če kupec tega načrta ne zagotovi, lahko sestavljavec/-ka oz. montažer/-ka podjetja IKEA po lastni presoji zavrne sestavljanje. Če kupec ne zagotovi načrta skritih napeljav ali je ta pomankljiv in točne lokacije napeljav niso znane, podjetje IKEA ne odgovarja za morebitno škodo, nastalo na napeljavi, in ni odgovorno za sanacijo ali povračilo stroškov, ki bi nastali s poškodovanjem napeljav. Če sestavljanje ni izvedeno, ker kupec ni zagotovil načrta skritih napeljav ali je načrt pomanjkljiv, kupec ni upravičen do povračila zneska za obisk na domu, temveč le do povračila za storitev sestavljanje, ki ni bila opravljena.

Če mora kupec prestaviti ali odpovedati storitev sestavljanja, mora to storiti najpozneje 48 ur pred dogovorjenim datumom, da se lahko dogovori za nov termin. V tem primeru se mora kupec obrniti na Center za pomoč kupcem in sporočiti odpoved ali prestavitev datuma izvedbe storitve.

Če je kupec kupil pohištvo, ki mu je priložen načrt (postavitev in vrsta delov), s katerim se je strinjal ob nakupu (npr. PAX, BESTÅ, PLATSA itn.), pri izvedbi storitve sestavljanja pa si premisli glede načrta, ki ga je sprejel, storitve sestavljanja pohištva ni mogoče izvesti in se šteje, da storitve ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska plačanega za storitev sestavljanja. Prav tako storitve sestavljanja pohištva ni mogoče izvesti, v kolikor jo kupec naroči za večje sestave (npr. PAX, BESTÅ, PLATSA itn.) in hkrati ne predloži načrta (postavitev in vrsta delov). V tem primeru se kupec lahko obrne na Center za pomoč kupcem in se dogovori za datum dodatnega načrtovanja in za novo storitev sestavljanja pohištva, skladno s cenovno politiko podjetja IKEA ter drugimi dejanji ali okoliščinami.

Sestavljanje pohištva lahko prepreči višja sila, torej dogodki, ukrepi ali okoliščine, ki jih ni bilo mogoče predvideti, med katere med drugim, a ne izključno, spadajo tudi: naravne nesreče, zaprte ceste zaradi slabega vremena ali prihoda tujih delegacij, škode ali del na cesti, objektih ali napeljavah, demonstracije ali shodi. V tem primeru se bo podjetje IKEA potrudilo, da bo pravočasno stopilo v stik s kupcem in se dogovorilo za nov datum izvajanja storitve.

3.8.2 Sestavljanje drsnih vrat SKYTTA

Sestavljanje in montaža SKYTTA drsnih vrat se izvajata na podlagi meritev, ki jih mora zagotoviti kupec. V primeru nepravilnih meritev sestavljanje in montaža SKYTTA drsnih vrat ne bosta mogoča. Sestavljalci podjetja IKEA pokličejo kupca 2 dni pred sestavljanjem in montažo

SKYTTA drsnih vrat. Za zagotovitev pravilnih meritev si lahko pomagaš z našim vodičem za izmero kuhinje, dostopnim na tem naslovu.

Montaža SKYTTA drsnih vrat je mogoča le v trda tla (npr. beton, les ipd.), sestavljavci podjetja IKEA prav tako ne smejo posegati v mehke podlage, da bi razkrili trde (npr. rezati itisona ali preproge). Montaža SKYTTA drsnih vrat ni mogoča v spuščeni strop, narejen iz lahkih materialov (mavec, lepljene plošče, kovinske plošče ipd.). Montaža SKYTTA drsnih vrat ni mogoča v prostorih s talnim ogrevanjem. Sestavljavci podjetja IKEA ne opravljajo notranjih zaključnih ali slikopleskarskih del, prav tako v sklopu storitve sestavljanja ne izvajamo zapolnjevanja praznega prostora med stenami in omaro oz. SKYTTA drsnimi vrati. Stene morajo biti ravne, v primeru krivih sten z odstopanjem več kot 0–3 mm montaža SKYTTA drsnih vrat ne bo mogoča.

SKYTTA vrhnja prekrivna plošča je na voljo v nevtralni barvi lesa, sestavljavci podjetja IKEA ne izvajajo barvanja prekrivne plošče. Sestavljavci podjetja IKEA imajo pravico zavrniti izvajanje storitve, če niso zagotovljeni vsi varnostni pogoji.

3.9 Izmera kuhinjskega prostora

To storitev opravimo na lokaciji, ki jo določi kupec. Kupec rezervira in plača storitev, ki je odvisna od con.

V primeru, da kupec že ima svojo kuhinjo v prostoru, IKEA ne more prevzeti odgovornosti za morebitna odstopanja pri izmeri kuhinjskega prostora. Kupec je v tem primeru dolžan sam preveriti ustreznost obstoječih dimenzij pred nakupom.

Vsak kupec, ki je naročil in plačal storitev izmere, lahko po nakupu kuhinje s priloženim računom za plačilo storitve ter z računom za kupljeno kuhinjo prejme povrnjen znesek storitve v obliki dobropisa na vrednostno ali darilno kartico IKEA. Zneska vračila ni mogoče izplačati v gotovini. Znesek lahko kupcu po nakupu kuhinje vrnejo na Oddelku za vračila in zamenjave ali na daljavo prek Centra za pomoč kupcem.

3.9.1 Delovni pogoji in omejitve

Temperatura v delovnem prostoru mora biti 15–28 ˚C.

Pred prihodom izvajalca je treba iz prostora odstraniti staro pohištvo. Prostor, v katerem se opravlja storitev, mora kupec pripraviti za delo. Zagotoviti je treba prostor za merjenje, da se lahko izvajalci približajo vsem površinam in jih tudi izmerijo.

Če kupec ne zagotovi primernih delovnih pogojev (pokvarjene napeljave, neustrezne stene ali tla, nezavarovana elektrika ali voda, neustrezna temperatura, odsotnost stranišča ipd.), se bo štelo, da storitve ni bilo mogoče izvesti zaradi napake na strani kupca, kar pomeni, da preneha veljati tudi obveznost podjetja IKEA za zagotavljanje storitve, kupec pa ni upravičen do vračila

zneska, plačanega za storitev, v višini že nastalih dejanskih stroškov podjetja IKEA. Kupec ima pravico, da se dogovori za nov termin, ki ga mora tudi plačati.

Če mora kupec prestaviti ali odpovedati storitev izmere, mora to storiti najpozneje 48 ur pred dogovorjenim datumom, da se lahko dogovori za nov termin. V tem primeru se mora kupec obrniti na Center za pomoč kupcem in sporočiti odpoved ali prestavitev datuma izvedbe storitve.

Izmero kuhinjskega prostora lahko prepreči višja sila, torej dogodki, ukrepi ali okoliščine, ki jih ni bilo mogoče predvideti, med katere med drugim, a ne izključno, spadajo tudi: naravne nesreče, zaprte ceste zaradi slabega vremena ali prihoda tujih delegacij, škode ali del na cesti, objektih ali napeljavah, demonstracije ali shodi. V tem primeru se bo podjetje IKEA potrudilo, da bo pravočasno stopilo v stik s kupcem in se dogovorilo za nov termin.

Izmere, opravljene v okviru te storitve, ostanejo intelektualna lastnina podjetja IKEA in se ne posredujejo kupcu v fizični ali digitalni obliki.

3.10 Montaža kuhinje

Storitev montaže kuhinje se izvaja izključno v prostoru, ki je bil predmet predhodne strokovne izmere in za katerega je bil izdelan ter potrjen končni načrt podjetja IKEA.

Za namen teh pogojev se za kuhinjski prostor šteje prostor oziroma del stanovanjske ali poslovne enote, ki je bil v potrjenem načrtu opredeljen kot prostor izvedbe kuhinjske postavitve.

IKEA si pridržuje pravico zavrniti:

- izvedbo montaže elementov izven kuhinjskega prostora, določenega v potrjenem načrtu,
- izvedbo montaže elementov na lokaciji, ki ni bila predmet predhodne izmere,
- naknadne zahteve za dodatno montažo elementov, ki niso bili vključeni v prvotno potrjenem načrtu ali ponudbi,
- zahteve za dodatna montažna dela, podane po zaključku prvotno dogovorjene in izvedene storitve.

Morebitne dodatne zahteve kupca po zaključeni montaži se obravnavajo kot nova storitev, ki je predmet nove ponudbe, novega termina izvedbe in ločenega obračuna po veljavnem ceniku.

Storitev montaže kuhinje se šteje za v celoti opravljeno z izvedbo del v skladu s potrjenim načrtom v okviru prvotno dogovorjenega termina ter s podpisom montažnega zapisnika, ki služi kot potrditev zaključka storitve s strani kupca.

Ta storitev je na voljo samo za izdelke podjetja IKEA. Montaže kuhinje ni mogoče izvesti brez predhodnega načrtovanja in meritve prostora zagotovljenih s strani podjetja IKEA.

Kupci lahko izberejo eno od naslednjih storitev:

- **Osnovna montaža METOD kuhinje** vključuje sestavljanje in montažo pohištva in kuhinjskih elementov, montažo predalov, vrat, vstavkov, okrasnih letev, stranskih plošč, delovnih plošč ter izdelavo izreza za kuhinjska korita in kuhalno ploščo. Ekipa za montažo namesti pohištvene gumbe in ročaje na predale in vrata ter poskrbi za estetski videz vseh predalov in vrat. Če je kupec kupil kuhinjsko korito, armaturo in sifon podjetja IKEA, ekipa namesti in priključi tudi te elemente. Priključitev priključkov za elektriko in plin ni del te storitve. Demontaža ni vključena v ceno osnovne storitve montaže. Ceno storitve izračunamo po trenutno veljavni ceni, glede na skupno število tekočih metrov ter stroška obiska na domu: dolžinske metre zgornjih in spodnjih elementov merimo ločeno, nato pa iz teh podatkov izračunamo skupno količino. Prostostoječih izdelkov bele tehnike (hladilnik, pomivalni stroj itn.) pri izračunu dolžine v metrih ne upoštevamo. Storitev ne vključuje spreminjanja elementov, pa tudi ne namestitve ali premeščanja priključkov in vtičnic za plin, elektriko ali vodo. Ne osnovna ne celotna montaža kuhinje ne vključujeta priklopa električnih naprav in svetil neposredno v omrežje (storitev ni na voljo). Po opravljeni storitvi ekipa podjetja IKEA odstrani embalažo, razen če jo kupec želi obdržati.
- **Osnovna montaža KNOHXULT kuhinje** vključuje montažo pohištva in montažo kuhinjskih elementov na steno, montažo predalov, vrat, vstavkov montaža delovne plošče. Ta storitev vključuje tudi izdelavo izreza za pomivalno korito in kuhalno ploščo, če gre za izdelek podjetja IKEA. Če je kupec kupil kuhinjsko korito podjetja IKEA, sta vključena tudi montaža in priključek kuhinjskega korita, armature in sifona. Ekipa za montažo namesti ročaje in pohištvene gumbe na predale in vrata ter poskrbi za estetski videz vseh predalov in vrat. Priključitev priključkov za elektriko in plin ni del te storitve. Storitev ne vključuje spreminjanja elementov, pa tudi ne namestitve ali premeščanja priključkov in vtičnic za plin, elektriko ali vodo. Demontaža ni vključena v ceno osnovne storitve montaže. Ne osnovna ne celotna montaža kuhinje ne vključujeta priklopa električnih naprav in svetil neposredno v omrežje (storitev ni na voljo). Po opravljeni storitvi ekipa podjetja IKEA odstrani embalažo, razen če jo kupec želi obdržati.
- **Celotna montaža METOD kuhinje** vključuje montažo pohištva ter vgradnjo in montažo kuhinjskih aparatov IKEA, montažo predalov, vrat, vstavkov, delovnih plošč in stenskih plošč izdelanih po meri in izdelavo izreza za kuhinjska korita in kuhalno ploščo ter zahtevnejša mizarska dela, kot so montaža okrasnih letev in stranskih plošč ter posegi v elemente (npr. izrezi za doze, vtičnice, cevi ipd.). Ekipa za montažo namesti pohištvene gumbe in ročaje na predale in vrata ter poskrbi za estetski videz vseh predalov in vrat. Če je kupec kupil kuhinjsko korito, armaturo in sifon podjetja IKEA, ekipa namesti in priključi tudi te elemente. Storitev vključuje montažo naprav in svetil IKEA. Demontaža ni vključena v ceno celotno storitve montaže. Ceno storitve izračunamo glede na skupno število tekočih metrov: tekoče metre zgornjih in spodnjih elementov merimo ločeno, nato pa iz teh podatkov izračunamo skupno količino. Za kotni element se upošteva celotna dolžina, ki je vsota linearnih metrov. Če so aparati

podjetja IKEA del kuhinje, jih prav tako upoštevamo v skupnem seštevku dolžinskih metrov. Prostostoječih izdelkov bele tehnike (hladilnik, pomivalni stroj itn.) ne upoštevamo v seštevku tekočih metrov. Storitev ne vključuje spreminjanja elementov, pa tudi ne namestitve ali premeščanja priključkov in vtičnic za plin, elektriko ali vodo. Storitev ne vključuje posegov v električne inštalacije, med katere sodi nameščanje, premeščanje ali priklop električnih vodov, kablov, vtičnic ali stikal. Ne osnovna ne celotna montaža kuhinje ne vključujeta priklopa električnih naprav in svetil neposredno v omrežje (storitev ni na voljo). Po opravljeni storitvi ekipa podjetja IKEA odstrani embalažo, razen če jo kupec želi obdržati.

- **Celotna montaža KNOHXULT kuhinje** vključuje montažo pohištva ter vgradnjo in montažo kuhinjskih aparatov IKEA, montažo predalov, vrat, vstavkov, montažo delovne plošče in montažo svetil IKEA. Ta storitev vključuje tudi izdelavo izreza za pomivalno korito in kuhalno ploščo, če gre za izdelek podjetja IKEA. Če je kupec kupil kuhinjsko korito podjetja IKEA, sta vključena tudi montaža in priključek kuhinjskega korita, armature in sifona. Ekipa za montažo namesti ročaje in pohištvene gumbe na predale in vrata ter poskrbi za enoten videz vseh predalov in vrat. Storitev ne vključuje spreminjanja elementov, pa tudi ne namestitve ali premeščanja priključkov in vtičnic za plin, elektriko ali vodo. Storitev ne vključuje posegov v električne inštalacije, med katere sodi nameščanje, premeščanje ali priklop električnih vodov, kablov, vtičnic ali stikal. Demontaža ni vključena v ceno celotne storitve montaže. Ne osnovna ne celotna montaža kuhinje ne vključujeta priklopa električnih naprav in svetil neposredno v omrežje (storitev ni na voljo). Po opravljeni storitvi ekipa podjetja IKEA odstrani embalažo, razen če jo kupec želi obdržati.

3.10.1 Delovni pogoji in omejitve za storitev montaže kuhinje

Temperatura v prostoru, v katerem se izvaja delo, mora biti od 15–28 °C.

Montaža kuhinje se izvaja samo na območju, določenim s seznamom poštnih številk, ki ni enak conam, kjer se izvaja dostava in ostale storitve podjetja IKEA.

Stare kuhinjske elemente je treba pred prihodom montažne ekipe odstraniti iz prostora. Kupec mora zagotoviti, da so vsi izdelki namenjeni za montažo, pripravljeni v prostoru kjer se bo izvedla storitev. Kupec pripravi prostor, v katerem je montirana kuhinja. Zagotoviti je treba prostor za montažo kuhinjskih elementov, da lahko delavci (odvisno od izdelkov) sestavijo, položijo in pritrdijo vse dele kuhinjskih elementov, za katere se plača storitev montaže kuhinje in za katere je to potrebno v skladu z navodili za montažo.

Kupec je odgovoren za kakovost, stanje in pripravo sten, monter pa oceni, ali obstajajo ovire/okvare, zaradi katerih montaže kuhinje ni mogoče izvesti, bodisi iz tehničnih ali pa iz varnostnih razlogov. Kupec mora zagotoviti električno energijo za delovanje električnih naprav, ki pa mora znašati najmanj 3500 W (16A).

Pri priključitvi električnih, vodovodnih ali plinskih naprav na omrežje mora kupec zagotoviti vse dodatne elemente in priključke, če ti niso priloženi izdelku ali če obstoječi elementi ali priključki niso primerni zaradi posebnih pogojev, ki veljajo v kupčevem domu. V tem primeru je kupec odgovoren za pravilnost priključkov, ki jih kupi.

Končni videz kuhinje je odvisen od tega, ali so stene ravne (brez vdrtin in izboklin), ali so koti ravni (ne topi ali ostri) in ali je mogoče upoštevati načrt, ki so ga pripravili načrtovalci podjetja IKEA. Če montažna ekipa podjetja IKEA ne bo mogla zagotoviti storitve montaže, se bo moral kupec dogovoriti in rezervirati nov termin za storitev načrtovanja.

Če kupec ne zagotovi primernih delovnih pogojev (pokvarjene napeljave, neustrezne stene ali tla, nezavarovana elektrika ali voda, neustrezna temperatura, odsotnost stranišča ipd.), se bo štelo, da storitve ni bilo mogoče izvesti zaradi napake na strani kupca, kar pomeni, da preneha veljati tudi obveznost podjetja IKEA za zagotavljanje storitve, kupec pa ni upravičen do vračila zneska, plačanega za storitev, v višini že nastalih dejanskih stroškov podjetja IKEA. Kupec ima pravico, da se dogovori za nov termin, ki ga mora tudi plačati.

Kupec mora pred montažo zagotoviti natančen načrt skritih napeljav v stenah (vodovna, električna, plinska napeljava, ipd.). Če kupec tega načrta ne zagotovi, lahko sestavljavec/-ka oz. montažer/-ka podjetja IKEA po lastni presoji zavrne montažo.Če kupec ne zagotovi načrta skritih napeljav ali je le ta pomankljiv in točne lokacije napeljav niso znane, podjetje IKEA ne odgovarja za morebitno škodo, nastalo na napeljavi in ni odgovorno za sanacijo ali povračilo stroškov, ki bi nastali s poškodovanjem napeljav . Če montaža ni izvedena, ker kupec ni zagotovil načrta skritih napeljav ali je načrt pomanjkljiv, kupec ni upravičen do povračila zneska za obisk na domu, temveč le do povračila za storitev montaže, ki ni bila opravljena.

Če kupec med izvajanjem storitve montaže spremeni svoje mnenje glede pripravljenega načrta, o katerem se je dogovoril ob plačilu storitve, in zahteva določene spremembe, ki niso zajete v načrtu, ki ga je odobril, storitve montaže ne bo mogoče izvesti. V tem primeru se mora kupec obrniti na Center za pomoč kupcem, se dogovoriti za datum dodatnega načrtovanja in urediti novo storitev montaže. Dogovoriti se bo moral za nov termin storitve in jo plačati.

Če mora kupec prestaviti ali odpovedati montažo kuhinje, mora to storiti najpozneje 48 ur pred dogovorjenim datumom, da se lahko dogovori za nov termin. V tem primeru se mora kupec obrniti na Center za pomoč kupcem in sporočiti odpoved ali prestavitev datuma izvedbe storitve. Če kupec prestavi ali odpove montažo kuhinje znotraj 48 ur pred dogovorjenim datumom, kupec ni upravičen do povračila zneska za obisk na domu, temveč le do povračila za storitev montaže, ki ni bila opravljena.

Montažo kuhinje lahko prepreči višja sila, torej dogodki, ukrepi ali okoliščine, ki jih ni bilo mogoče predvideti, med katere med drugim, a ne izključno, spadajo tudi: naravne nesreče, zaprte ceste zaradi slabega vremena ali prihoda tujih delegacij, škode ali del na cesti, objektih ali napeljavah, demonstracije ali shodi. V tem primeru se bo podjetje IKEA potrudilo, da bo pravočasno stopilo v stik s kupcem in se dogovorilo za nov datum montaže kuhinje.

3.11 Montaža kopalnice

To storitev opravimo na lokaciji, ki jo določi kupec. Kupec rezervira in plača storitev, ki je odvisna od con. Ta storitev je na voljo samo za izdelke podjetja IKEA.Kupec lahko izbere eno izmed dveh ponujenih storitev za montažo kopalnice:

- **Osnovna montaža kopalnice** vključuje sestavljanje kopalniških omaric in njihovo pritrjevanje na steno, montažo predalov in vrat ter vstavkov. Ekipa za sestavljanje bo prilagodila vse predale in vrata za usklajen videz ter pritrdila gumbe in ročaje. Ta storitev vključuje montažo in priklop korita, armature in sifona ter prhe. Vključuje rezanje delovne plošče, umivalnika ali kopalniškega korita ter priklop armature na vodno omrežje s sifonom. Vse elemente je treba kupiti v trgovini IKEA (korito, sifon, armatura …), da bo izvedena montaža. Prilagoditve so zajete v storitev in vključujejo rezanje zadnje strani, stranic, zgornjega ali spodnjega dela, da se bo izdelek prilegal v prostor, ter ustrezno namestitev na steno. Demontaža nameščenega (starega) kopalniškega pohištva ni vključena v montažo kopalnice. Po opravljeni storitvi ekipa podjetja IKEA odstrani embalažo, razen če jo kupec želi obdržati.

3.11.1 Delovni pogoji in omejitve za storitev montaže kopalnice

Temperatura v prostoru, v katerem se izvaja delo, mora biti od 15–28 °C.

Staro kopalniško pohištvo je treba pred prihodom montažne ekipe odstraniti iz prostora. Kupec mora zagotoviti, da so vsi izdelki namenjeni za montažo, pripravljeni v prostoru kjer se bo izvedla storitev. Kupec pripravi prostor, v katerem je montirana kopalnica. Zagotoviti je treba prostor za montažo kopalniškega pohištva, da lahko delavci (odvisno od izdelkov) sestavijo, položijo in pritrdijo vse dele kopalniških elementov, za katere se plača storitev montaže kopalnice in za katere je to potrebno v skladu z navodili za montažo.

Kupec je odgovoren za kakovost, stanje in pripravo sten, monter pa oceni, ali obstajajo ovire/okvare, zaradi katerih montaže kopalnice ni mogoče izvesti, bodisi iz tehničnih ali pa iz varnostnih razlogov. Kupec mora zagotoviti električno energijo za delovanje električnih naprav, ki pa mora znašati najmanj 3500 W (16 A).

Osnovna montaža kopalnice ne vključuje prilagoditve drugih sestavnih delov, kot so vodovodne cevi, vodovodni ventili in električne vtičnice. Vodni ventili naj bodo dostopni in delujoči. Če so zelo stari, običajno niso popolnoma delujoči, zlasti pa še vedno nekoliko puščajo, ko je voda zaprta. Podjetje IKEA ali notranji/zunanji ponudnik storitev podjetja IKEA v tem primeru ne prevzema nikakršne odgovornosti.

Kupec mora pred montažo zagotoviti načrt oz. označiti potek skritih napeljav v stenah (vodovna, električna, plinska napeljava, ipd.). Če kupec tega načrta ne zagotovi, lahko sestavljavec/-ka oz. montažer/-ka podjetja IKEA po lastni presoji zavrne montažo. Če montaža

ni izvedena, kupec ni upravičen do povračila zneska za obisk na domu, temveč le do povračila za storitev montaže, ki ni bila opravljena.

Če kupec med izvajanjem storitve montaže spremeni svoje mnenje glede pripravljenega načrta, o katerem se je dogovoril ob plačilu storitve, in zahteva določene spremembe, ki niso zajete v načrtu, ki ga je odobril, storitve montaže ne bo mogoče izvesti. V tem primeru se mora kupec obrniti na Center za pomoč kupcem, se dogovoriti za datum dodatnega načrtovanja in urediti novo storitev montaže. Dogovoriti se bo moral za nov termin storitve in jo plačati.

Če mora kupec prestaviti ali odpovedati montažo kopalnice, mora to storiti najpozneje 48 ur pred dogovorjenim datumom, da se lahko dogovori za nov termin. V tem primeru se mora kupec obrniti na Center za pomoč kupcem in sporočiti odpoved ali prestavitev datuma izvedbe storitve.

Montažo kopalnice lahko prepreči višja sila, torej dogodki, ukrepi ali okoliščine, ki jih ni bilo mogoče predvideti, med katere med drugim, a ne izključno, spadajo tudi: naravne nesreče, zaprte ceste zaradi slabega vremena ali prihoda tujih delegacij, škode ali dele na cesti, objektih ali napeljavah, demonstracije ali shodi. V tem primeru se bo podjetje IKEA potrudilo, da bo pravočasno stopilo v stik s kupcem in se dogovorilo za nov datum montaže kopalnice.

3.12 Šivanje

Ta storitev je na voljo samo za izdelke podjetja IKEA. Za storitev šivanja se lahko kupec dogovori na Oddelku za tekstil v trgovini IKEA.

Storitev šivanja izvajamo samo na čistem tekstilu. Pridržujemo si pravico, da šivanje umazanega tekstila zavrnemo. Podjetje IKEA in ponudnik storitve šivanja nista odgovorna za fizikalne in kemijske lastnosti predelane tkanine (stopnja krčenja 4 %) in si pridružujeta pravico do odstopanja naročenih končnih mer +/− 1 cm. V izogib odstopanjem kupcem priporočamo, da kupljene zavese najprej operejo v skladu z navodili podjetja IKEA in nato naročijo storitev krajšanja zaves.

3.13 Preklic storitev

Če želi kupec preklicati ali prestaviti termin storitve načrtovanja kuhinje, sistemov za shranjevanje ali kopalnice, sestavljanja pohištva, izmere kuhinjskega prostora, montažo kuhinje ali kopalnice, mora o tem obvestiti Center za pomoč kupcem vsaj 48 ur pred dogovorjenim datumom izvedbe storitve.

Pri pogodbah sklenjenih na daljavo ima kupec pravico do preklica storitve v roku 14 dni od sklenitve. V tem primeru bo podjetje IKEA v 14 dneh od dneva nakupa elektronsko vrnilo znesek naročila.

Kupce želimo opomniti, da se ob upoštevanju namena in narave teh storitev ter logističnih in drugih stroškov, ki nastanejo ne glede na okoliščine, posamezne storitve opravijo ali odpovejo na zgoraj opisan način. Če kupec storitve ne odpove v določenem minimalnem roku ali jo odpove v manj kot 48 urah, se šteje, da storitve ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati, kupcu pa ne pripada povračilo zneska plačanega za storitev. Kupec lahko v tem primeru za izvedbo storitve načrtuje in plača nov termin.

Če kupec iz kakršnegakoli razloga v dogovorjenem času ni bil dosegljiv na naslovu za izvedbo storitve ali na telefonski številki, ki jo je navedel, podjetje IKEA ne prevzema odgovornosti za neizvedbo storitve ob dogovorjenem času. Če storitev ni izvedena, kupec ni upravičen do povračila zneska za obisk na domu, temveč le do povračila za storitev, ki ni bila opravljena.

Če kupec ne zagotovi primernih delovnih pogojev (pokvarjene napeljave, neustrezne stene ali tla, nezavarovana električna ali vodovodna napeljava, neustrezna temperatura, onemogočen dostop do sanitarij, ipd.), se šteje, da storitve ne bo mogoče izvesti, zato obveza podjetja IKEA, da storitev opravi, preneha veljati. Če storitev ni izvedena, kupec ni upravičen do povračila zneska za obisk na domu, temveč le do povračila za storitev, ki ni bila opravljena. Kupec lahko v tem primeru za izvedbo storitve načrtuje in plača nov termin.

Nekatere storitve lahko podjetje IKEA prestavi ali začasno ustavi zaradi višje sile, torej dogodkov, dejanj ali okoliščin, ki jih ni bilo mogoče predvideti, med katere med drugim, a ne izključno, spadajo tudi naslednje okoliščine: naravne nesreče, zaprte ceste zaradi vremenskih razmer, škode ali del na cesti, objektu ali napeljavah, demonstracije in shodi. V tem primeru se bo podjetje IKEA potrudilo, da bo pravočasno stopilo v stik s kupcem in se z njim dogovorilo za drug datum.

3.14 Splošne določbe glede formalnih zahtev, ki veljajo za vse opisane storitve podjetja IKEA

Če se storitev zagotavlja na naslovu kupca, o katerem je bilo obveščeno podjetje IKEA, ekipa, ki je zadolžena za storitev, ob zaključku storitve fotografira elemente in pripravi poročilo o predaji. Ob zaključku storitve mora biti kupec fizično prisoten, da lahko potrdi in podpiše poročilo/zapisnik o predaji. Če ima kupec kakršnekoli pripombe/komentarje, jih je treba vnesti v zapisnik. Ekipa podjetja IKEA, ki je zadolžena za storitev, zbere fotografije in sestavi zapisnik, kupec pa te dokumente podpiše. To velja za vsak prihod na naslov kupca, ne glede na to, ali podjetje IKEA storitev opravlja prvič ali pa gre za obisk, katerega namen je odprava nepravilnosti, ki jih je opazil kupec. Splošni pogoji so zakonska obveznost in informativni dokument, ki ga prejme kupec, ki pa se v povezavi s kupcem ne uporablja kot pogodbeni pogoj, ki ureja razmerje med kupcem in podjetjem IKEA glede katerekoli storitve, ki je opisana v teh pogojih.

Podjetje IKEA ne bo opravilo montaže izdelkov IKEA, če kupec/-ka ne predloži računa ter dokazila, da so izdelki še vedno v garanciji.

3.15 Storitve, ki jih zagotavlja portal MojMojster.net

Vse storitve sestavljanja pohištva, naročene in dogovorjene prek portala MojMojster.net, so izvedene s strani zunanjih izvajalcev, s katerimi podjetje IKEA ni povezano. Prav tako s podjetjem IKEA ni povezano samostojno podjetje Daibau International, d.o.o., ki ima v lasti portal MojMojster.net in ga upravlja. Podjetje IKEA se v celoti odreka vsaki odgovornosti za morebitno škodo, ki kakorkoli nastane ali bi lahko nastala za kupca ali katerokoli tretjo osebo v povezavi z zagotavljanjem storitev s strani ali posredovanjem portala MojMojster.net, ne glede na to, ali je bilo podjetje IKEA obveščeno o možnosti ali nastanku takšne škode. Za storitve, ki jih zagotavlja portal MojMojster.net, razen tega odstavka splošnih pogojev, ne veljajo drugi splošni pogoji, ki sicer veljajo za storitve, zagotovljene in izvedene s strani podjetja IKEA ali njegovih podizvajalcev. Vse pritožbe in ugovore v povezavi s storitvijo sestavljanja pohištva, naročene prek portala MojMojster.net, kupec rešuje z izvajalcem storitve. Svoje zadovoljstvo ali oceno lahko kupec izrazi tako, da odda oceno na portalu MojMojster.net.

---

4. Storitve za podjetja

4.1 Dostava izdelkov

Podjetje IKEA zagotavlja dostavne storitve prek svojih podizvajalcev, ki jih najame skladno s pogodbo. Podjetje IKEA si pridržuje pravico, da pogodbo sklene z različnimi kurirskimi in dostavnimi službami, pod pogojem, da kakovost dostave ostane enaka in ustreza standardom podjetja IKEA.

Dostava je mogoča samo za izdelke podjetja IKEA. Podjetje IKEA ne dostavlja živilskih izdelkov, metrskega blaga, orientalskih preprog, tekstila po meri, rastlin, izdelkov iz Kotička enkratnih priložnosti in darilnih kartic.

Cena za dostavno storitev je navedena na naročilnici in se obračuna skladno z načinom dostave, težo embalaže, dimenzijami ter lokacijo in naslovom dostave. Pri ustvarjanju naročila z dostavo tovora lahko kupec izbere čas dostave tako, da s ponujenega seznama izbere datum. V primeru paketne dostave je datum dostave okviren. Kupec na svoj elektronski naslov prejme informacije o pričakovanem časovnem obdobju, v katerem lahko pričakuje dostavo svojih izdelkov.

Dostava izdelkov IKEA, naročenih po meri ali spremenjenih na željo kupca, se izvede ločeno od dostave drugih izdelkov IKEA in zaračuna v skladu s trenutno veljavno cenovno politiko podjetja IKEA. Ob naročilu pulta po meri bo kupcu ponujena tovorna dostava z vnosom v prostor, ki bo obračunana ločeno od dostave kuhinje IKEA in izvedena na drug termin. Podjetje IKEA se bo potrudilo zagotoviti čimprejšnji termin za dostavo izdelkov po meri.

Kupec lahko s sporočilom na center za pomoč kupcem ali s pomočjo spletnega samopostrežnega orodja spremeni datum dostave, vendar mora to storiti najkasneje 48h pred samo dostavo. V primeru povečanega števila naročil ali drugih nepredvidljivih okoliščin kasnejša prestavitev datuma dostave morda ne bo mogoča.

4.1.1 Dostava v prostor po izbiri za poslovne kupce

Storitev je namenjena kupcem, ki opravijo nakup prek podjetja. Pogoj za izvedbo storitve je plačilo prek UPN naloga.

Kupec izbere datum dostave in 2-urni časovni interval. Kurir bo kupca približno 60 minut pred dostavo obvestil o roku dostave na navedeni naslov.

4.2 Hitre oblikovalske rešitve za podjetja na daljavo

Storitev hitrih oblikovalskih rešitev za podjetja na daljavo vključuje individualni 60 minutni video-klic z oblikovalcem/-ko notranjih prostorov podjetja IKEA. Med terminom notranji oblikovalec/-ka odgovori na kupčeva vprašanja, pomaga pri oblikovanju oblikovalskih rešitev, ponudi nasvete za oblikovanje in rešitve za postavitev notranje opreme ter pomaga poiskati izdelke, ki ustrezajo kupčevemu proračunu.

Kupec lahko rezervira termin za storitev Hitrih oblikovalskih rešitev prek spleta najmanj 48 ur pred želenim terminom.

Storitev Hitrih oblikovalskih rešitev za podjetja je za člane IKEA Business Network brezplačna.

Več o storitvi si lahko kupec prebere na tem naslovu.

4.3 Notranje oblikovanje za podjetja na daljavo

Storitev notranjega oblikovanja za podjetja zajema več srečanj. Kupec lahko rezervira termin za storitev Notranjega oblikovanja za podjetja prek spleta najmanj 24 ur pred želenim terminom. Kupec pred spoznavnim srečanjem pripravi in predloži zahtevane informacije ter material (npr. mere prostora, slike prostora, video prostora, itd.).

Med spoznavnim srečanjem, ki traja do 30 min, notranji oblikovalec/-ka predstavi ponudbo storitve Notranjega oblikovanja za podjetja ter skupaj s kupcem določi obseg oblikovalskega projekta (izraženega v kvadratnih metrih prostora). Kupec po zaključenem spoznavnem srečanju s strani notranjega oblikovalca/-ko prejme informativno ponudbo.

Kupec s plačilom ponudbe potrdi njeno ustreznost in se nato z notranjim oblikovalcem/-ko dogovori o nadaljnjih srečanjih.

Kupec na morebitnem drugem srečanju poda svojo povratno informacijo in na podlagi le te, skupaj z notranjim oblikovalcem/-ko opravita analizo potreb, ki temelji na potrebah, željah in viziji podjetja. Kupec po zaključenem terminu s strani notranjega oblikovalca/ke prejme oblikovalsko rešitev, ki bo prilagojena kupčevim potrebam in bo okrepila identiteto blagovne znamke podjetja, pri čemer bo notranji oblikovalec/-ka upošteval/-a vse vidike notranjega oblikovanja, npr. funkcijo, arhitekturne elemente, obseg, barvo, material, obliko, ergonomijo, osvetlitev, trajnost, itd. Notranji oblikovalec/-ka bo prav tako pri izdelavi svoje rešitve za kupca upošteval/-a relevantno lokalno zakonodajo.

Rok za predajo projekta notranjega oblikovanja za podjetja je odvisna od obsega projekta (izraženega v kvadratnih metrih prostora) ter števila dodatnih srečanj. Ob naročilu storitve bo notranji oblikovalec/-ka določil približen datum, do katerega lahko kupec pričakuje zaključek projekta, ter ga o tem pravočasno obvestil/-a.

Člani IKEA Business Network so upravičeni do 50% popusta za storitev Notranjega oblikovanja za podjetja.

Podjetje IKEA ne odgovarja za napake na izrisu, ki nastanejo kot posledica podanih napačnih meritev, opravljenih s strani kupca. Če podane meritve niso natančne, ni mogoče zagotoviti pravilnosti storitev notranjega oblikovanja. V okviru te storitve ima kupec pravico do ene manjše spremembe oziroma popravka (sprememba vrste sedežne garniture, velikosti, varve, tip preproge, itd), ki se izvede v dogovoru z notranjim oblikovalcem/-ko rezervirati nov termin. Za vsako nadaljnjo spremembo se je treba dogovoriti z oblikovalcem/-ko in jo tudi zabeležiti, dodatno spletno oblikovanje pa bo obračunano.

Več o storitvi si lahko kupec prebere na tem naslovu.

---

5. Kotiček enkratnih priložnosti

5.1 Kotiček enkratnih priložnosti v trgovini IKEA Ljubljana

V Kotičku enkratnih priložnosti so na voljo naslednji izdelki:

1. razstavni eksponati,
2. izdelki, ki so jih kupci vrnili, ker jim niso ustrezali,
3. izdelki z manjšimi poškodbami ter lepotnimi napakami,
4. izdelki, odkupljeni v sklopu storitve Druga priložnost,
5. izdelki druge kvalitete.

- Ne glede na to, ali je izdelek v originalni embalaži ali povsem sestavljen, bo za nakup na voljo po načelu videno – kupljeno.
- Cene izdelkov niso predmet pogajanja.
- Rezervacija artiklov v Kotičku enkratnih priložnosti ni mogoča.

- Nakupovanje v Kotičku enkratnih priložnosti je preprosto – ko najdeš izdelek, ki si mu pripravljen/-a ponuditi nov dom, ga lahko takoj kupiš in odneseš domov.
- Za razstavljanje, zaščito ter prevoz izdelka podjetje IKEA ne odgovarja.
- Če želiš izdelek razstaviti v trgovini, si lahko orodje izposodiš na oddelku Vračila in zamenjave.
- Povsem v redu je, če si premisliš. Svoje izdelke lahko vrneš 365 dni po nakupu, znesek nakupa pa ti bomo povrnili na vrednostno kartico. Politika vračil ne velja za posteljne vložke in nadvložke ter izdelke, kupljene v sklopu storitve Druga priložnost.
- Izdelki, kupljeni v Kotičku enkratnih priložnosti, nimajo garancije. Izjema je zgolj bela tehnika, za katero veljata dve (2) leti garancije.
- Vsako delovno sredo od 1. 9. 2023 do 31. 8. 2027 člani IKEA Family v Kotičku za enkratnih priložnosti nakupujejo 10 % ceneje. Popust se obračuna na blagajni ob predložitvi kartice IKEA Family.

5.2 Kotiček enkratnih priložnosti na spletu

- Spletni Kotiček enkratnih priložnosti je orodje, ki omogoča rezervacijo objavljenih izdelkov, ne pa tudi njihovega nakupa prek spleta.
- Za rezervacijo izdelka je potrebna prijava z računom IKEA Family.
- Vsak kupec lahko rezervira največ 5 izdelkov hkrati, posamezni izdelek pa največ trikrat.
- Izdelek bo rezerviran za 48 ur, ob upoštevanju delovnega časa trgovine IKEA Ljubljana. Prazniki in nedelje niso vključeni v to časovno obdobje. Če izdelka v tem času ne prevzameš, se rezervacija prekliče, izdelek pa bo ponovno na voljo za rezervacijo.
- Za prevzem rezerviranega izdelka se moraš oglasiti v Kotičku enkratnih priložnosti, kjer osebju pokažeš prejeto potrditveno e-poštno sporočilo z rezervacijsko kodo.
- Ne glede na to, ali je izdelek v originalni embalaži ali povsem sestavljen, bo za nakup na voljo po načelu videno – kupljeno.
- Prevzeti rezerviran izdelek se plača na blagajni. Za razstavljanje, zaščito ter prevoz izdelka podjetje IKEA ne odgovarja.
- Če želiš izdelek razstaviti v trgovini, si lahko orodje izposodiš na oddelku Vračila in zamenjave.
- Če po nakupu ugotoviš, da ti izdelek ne ustreza, ga lahko vrneš 365 dni po nakupu na oddelku Vračila in zamenjave. Znesek nakupa ti bomo povrnili na vrednostno kartico. Več o politiki vračil si preberi tukaj.
- Politika vračil ne velja za posteljne vložke in nadvložke ter izdelke, kupljene v sklopu storitve Druga priložnost.
- Izdelki, kupljeni v Kotičku enkratnih priložnosti, nimajo garancije. Izjema je zgolj bela tehnika, za katero veljata dve (2) leti garancije.

---

6. Vračila

6.1 Splošni podatki o Politiki glede menjave in vračil – IKEA 365

Zdi se nam pomembno, da so kupci zadovoljni z nakupom izdelkov podjetja IKEA. Povsem v redu je, če si kupec glede nakupa premisli. Kupec lahko kupljene izdelke vrne v 365 dneh s predložitvijo računa in v skladu s pogoji, navedenimi v Politiki vračil podjetja IKEA, ki je sestavni del pogojev nakupa. Podrobnosti so na voljo tu.

Podjetje IKEA zagotavlja obdobje 90 dni za preizkus novega posteljnega vložka. Rok za vračilo in zamenjavo posteljnega vložka je 90 dni. Če kupec oceni, da mu posteljni vložek ne ustreza, ga lahko preprosto zamenja za drugega. Če si kupec premisli v 90 dneh, po eni zamenjavi posteljnega vložka izgubi pravico do ponovne zamenjave posteljnega vložka. Menjava je možna le v primeru, da je vrnjeni posteljni vložek čist in brez poškodb. Če je vrnjeni posteljni vložek v slabem stanju, si pridržujemo pravico do zavrnitve. Menjava posteljnega vložka je možna le v fizični trgovini IKEA Ljubljana. Posteljnega vložka ni možno zamenjati na Prevzemnih mestih IKEA Maribor in Koper.

Kupec lahko blago vrne na oddelku Vračila in zamenjave v trgovini IKEA ter na prevzemnem mestu v Mariboru ali Kopru. Za vračilo blaga mora kupec kot dokazilo o nakupu predložiti originalni račun, ki ga je izdalo podjetje IKEA Slovenija, d.o.o.

Kupec se strinja, da bo neuporabljene izdelke vrnil v prvotnem stanju in po možnosti v priloženi embalaži. Če kupec izdelke vrne, ker si je premislil, stroške vračila izdelkov v trgovino IKEA krije sam.

Če pogoji za vračilo izdelka niso izpolnjeni, ima podjetje IKEA pravico zavrniti vračilo kupnine ali ponuditi zamenjavo ali vrednostno kartico IKEA.

Podjetje IKEA krije stroške prevoza vrnjenih izdelkov le, če je zadevni izdelek pokvarjen ali poškodovan s strani podjetja IKEA ali če je bil dostavljen izdelek, ki ga kupec v naročilu ni navedel.

V primeru vračila, ki presega znesek 50 EUR, od kupca potrebujemo naslednje podatke: ime in priimek, kontaktne podatke in naslov. Podatki se zbirajo izključno samo zaradi možnih napak ali zaradi preprečevanja zlorab.

Preklic celotnega naročila, plačanega prek pogodbe o obročnem odplačevanju, se izvede na oddelku Vračila in zamenjave ali v Centru za pomoč kupcem.

Kadar gre za delno vračilo izdelkov iz računa, plačanega s pogodbo o obročnem odplačevanju, je vračilo možno samo na vrednostno kartico. Več o možnostih obročnega odplačevanja si lahko prebereš na tej povezavi.

6.2 Pravica do odstopa od pogodbe, sklenjene na daljavo

Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima kupec, ki je potrošnik, pravico, da v 14 dneh od prejema blaga oziroma od prejema zadnjega izdelka pri delnih dobavah podjetju IKEA sporoči, da odstopa od pogodbe, brez navedbe razloga.

Potrošnik lahko odstop od pogodbe uveljavlja na naslednje načine:

- za pogodbe, sklenjene na daljavo prek spletnega vmesnika, prek spletne funkcije za odstop od pogodbe na spletni strani www.ikea.si, kadar je ta na voljo v uporabniškem računu, v zgodovini nakupov, v razdelku za sledenje in upravljanje naročila ali na strani za vračila;
- po telefonu prek Centra za pomoč kupcem na številki 01/810-7781; ali
- osebno na oddelku Vračila in zamenjave v trgovini IKEA Ljubljana oziroma na drugih prevzemnih mestih ali lokacijah podjetja IKEA, kjer je takšna možnost omogočena.

Če potrošnik odstop od pogodbe uveljavlja prek spletne funkcije za odstop od pogodbe, mu podjetje IKEA brez nepotrebnega odlašanja na trajnem nosilcu podatkov pošlje potrdilo o prejemu obvestila o odstopu od pogodbe, vključno z vsebino obvestila ter datumom in časom njegove predložitve.

Potrošnik mora blago vrniti ali izročiti podjetju IKEA oziroma pooblaščeni osebi brez nepotrebnega odlašanja in najpozneje v 14 dneh od obvestila o odstopu, razen če podjetje IKEA ponudi, da blago samo prevzame. Podjetje IKEA najpozneje v 14 dneh od uveljavitve pravice do odstopa od pogodbe vrne prejeta plačila, vključno s stroški standardne dostave pri odstopu od celotnega naročila (pri odstopu od pogodbe za posamezne izdelke iz naročila, se povrne sorazmerni delež stroškov dostave), pri čemer se vračilo izvede z enakim plačilnim sredstvom, kot je bil uporabljen pri prvotni transakciji, razen če se potrošnik izrecno strinja drugače.

Pravica do odstopa od pogodbe ne velja v primerih, ki jih določa veljavna zakonodaja, zlasti za blago, izdelano po natančnih navodilih potrošnika ali prilagojeno njegovim osebnim potrebam, hitro pokvarljivo blago oziroma blago s hitro preteklim rokom uporabe ter zapečateno blago, ki ni primerno za vračilo zaradi zdravstvenih ali higienskih razlogov, če je bil pečat po dostavi odprt, vrednostne darilne kartice ter aparate oziroma storitve, ki so že bili v celoti izvedeni ali nameščeni.

Podjetje IKEA lahko zavrne vračilo ali zmanjša vračilo kupnine, če je blago vrnjeno umazano, poškodovano ali v stanju, ki presega običajno preizkušanje blaga.

Vse pomembne informacije za praktično uveljavljanje pravice do odstopa so navedene v Politiki vračil, ki je na voljo na spletni strani IKEA v razdelku »Politika vračil IKEA«.

6.2.1 Pravica do odstopa od pogodbe in odpoved storitve v 14 dneh od nakupa

Pravico imaš, da v 14 dneh od nakupa storitve odstopiš od pogodbe o storitvi brez navedbe razloga in brez stroškov, razen če si izrecno zahteval/-a, da se storitev začne izvajati še pred iztekom tega roka.

Če je storitev predvidena za izvedbo v 14 dneh od nakupa in si znotraj tega obdobja zahteval/-a začetek izvedbe, se strinjaš z naslednjim:

- Če rezerviraš storitev, ki bo izvedena v 14 dneh od nakupa, se zavedaš, da izgubiš pravico do odstopa od pogodbe, ko je storitev v celoti opravljena.
- Če se ob tvoji odpovedi delo še ni začelo, ti ne bodo zaračunani nobeni stroški in ti v celoti povrnemo kupnino.
- V izogib dvomu: odpovedni stroški in neupravičenost do povračila ob preklicu znotraj 48 ur pred dogovorjenim datumom, kot navedeno v splošnih pogojih velja le za storitve, katerih izvedba je predvidena več kot 14 dni po datumu nakupa, torej zunaj zakonsko določenega roka za odstop.

6.3 Vračilo izdelkov s storitvijo prevzema na domu

Podjetje IKEA ti ponuja (I) zakonsko določeno 14-dnevno splošno pravico do vračila za spletna naročila in (II) dodatno 365-dnevno politiko vračil.

Za neuporabljene izdelke velja dodatna politika za zamenjave in vračila v roku 365 dni. Ta politika za zamenjave in vračila v roku 365 dni ne velja za posteljne vložke, prešite odeje in vzglavnike, ki so bili odprti in uporabljeni. Celoten seznam izdelkov, ki jih lahko vrneš, najdeš **tukaj**, kjer so tudi podrobne informacije o politiki vračil in garancijah podjetja IKEA, da lažje ugotoviš, katere izdelke iz svojega naročila lahko vrneš.

Ne glede na to, ali izkoristiš zakonsko določeno 14-dnevno pravico do vračila ali našo dodatno 365-dnevno politiko vračil, lahko zahtevaš, da izdelke prevzamemo pri tebi. Če želiš, da izdelke prevzamemo, stroške prevzema na domu in povratne dostave vedno pokriješ sam/-a.

Podjetje IKEA ti ponuja storitev paketnega prevzema ali prevzema s tovornjakom, odvisno od teže izdelka, ki ga želiš vrniti.

Cena storitve je enaka kot pri storitvi dostave na dom in je odvisna od teže vrnjenih izdelkov ter tvoje poštne številke. Preveriš jo lahko na spletni strani o **dostavi.**

Paketni prevzem je na voljo za dve vrsti storitev, odvisno od skupne teže izdelkov: do 15 kg in do 30 kg.

Če skupna teža izdelkov presega 30 kg, lahko izbereš **prevzem s tovornjakom**.

Preden naročiš storitev prevzema za vračilo, vedno preveri, ali je izdelek upravičen do vračila, kot je opisano zgoraj. Nato sledi spodnjim korakom in izkoristi storitev vračila s prevzemom, preden potečejo veljavni roki.

Upoštevaj, da lahko v veljavnih rokih izdelke IKEA brezplačno in brez omejitev glede teže vrneš tudi v trgovino IKEA ali na prevzemno mesto v Sloveniji.

6.3.1 Naročanje storitev prevzema

Če želiš naročiti storitev vračila s prevzemom, pokliči Center za pomoč kupcem na 01/8107781. Naši zaposleni bodo pripravili tvoje naročilo storitve prevzema, ti pa boš prejel/-a povezavo za plačilo. Plačilo moraš opraviti še isti dan z enim od veljavnih načinov plačila. Za storitev prevzema boš prejel/-a davčni račun.

Če storitev vračila s prevzemom ni plačana v roku štirih ur od izdaje naročila, bo storitev samodejno preklicana. Če želiš kljub temu naročiti storitev, moraš oddati nov zahtevek.

Lahko pa obiščeš trgovino IKEA, studio za načrtovanje in naročanje ali prevzemno mesto s potrdilom o prvotnem naročilu. Ko bo storitev plačana, bodo naši zaposleni skupaj s tabo določili datum in uro storitve prevzema.

6.3.2 Preklic in sprememba termina prevzema

Storitev vračila s prevzemom lahko prekličeš najkasneje 24 ur pred načrtovanim datumom prevzema in prejmeš povračilo kupnine, če pokličeš Center za pomoč kupcem na 01/8107781. Če preklic zahtevaš manj kot 24 ur pred načrtovanim terminom prevzema, ti plačila storitve ne povrnemo.

Prav tako imaš pravico, da enkrat prestaviš datum vračila s prevzemom, če po načrtovanju termina ugotoviš, da vračila ne boš mogel/-la predati ponudniku prevoznih storitev.

Vsako spremembo datuma in ure prevzema, naslova ali drugih podatkov o kupcu lahko urediš najkasneje 24 ur pred načrtovanim datumom prevzema tako, da se obrneš na Center za pomoč kupcem.

Če storitve vračila s prevzemom ne moremo izvesti, ker kupec ni posredoval informacij o omejitvah dostopa ali drugih predvidljivih okoliščinah in/ali če kupec ali pooblaščena oseba ni na dogovorjenem naslovu ob dogovorjenem datumu in uri, bo storitev prevzema preklicana, zneska storitve pa v tem primeru ne povrnemo.

6.3.3 Izvedba storitve prevzema

Izdelki morajo ustrezati politiki vračil IKEA, ki jo najdeš **tukaj**.

Če je bila embalaža odprta, moraš izdelke ustrezno zapakirati in zaščititi v podobno embalažo, ki je primerna za prevoz. Sestavljene izdelke moraš v celoti razstaviti, v paket za vračilo pa priloži vse dele in vso vsebino iz izvirnega paketa.

Prosimo, upoštevaj, da si podjetje IKEA pridržuje pravico, da ne vrne celotne vrednosti izdelka, če je bil izdelek odprt ali uporabljen, kot je določeno v splošnih pogojih **tukaj**. Naš pogodbeni ponudnik prevoznih storitev bo izdelke prevzel na tvojem naslovu na dogovorjeni datum in ob dogovorjeni uri. Na spletni strani med postopkom zahtevka za vračilo prosimo navedi pravilen naslov.

Prosimo te, da nam osebno izročiš paket za vračilo in predajo potrdiš s svojim podpisom. Če ob dogovorjenem času ne moreš biti prisoten/-na, lahko predajo prepustiš tretji odrasli osebi, če je ta stara vsaj 18 let in je v celoti obveščena, kako poteka postopek vračila.

6.3.4 Izjeme in omejitve

Podjetje IKEA si ves čas prizadeva razširiti ponudbo izdelkov, ki jih lahko vrneš, a si pridržuje pravico, da kadarkoli in po lastni presoji spremeni ali izključi določene izdelke iz storitev vračila zaradi njihove narave ali lastnosti. To lahko vključuje tudi izdelke, ki so prvotno brez embalaže, narejeni iz stekla, preveliki, dimenzijsko neprimerni, krhki ali kako drugače neprimerni za vračilo ali prevoz.

Izdelke, ki so na voljo izključno za dostavo s tovornjakom, lahko vrneš samo prek storitve prevzema s tovornjakom, tudi če njihova teža ne presega 30 kg. Seznam teh izdelkov vključuje a ni omejen na naslednje izdelke **na tej povezavi.**

Če storitve prevzema ne moremo izvesti zaradi nepredvidljivih okoliščin, na katere podjetje IKEA ali ponudnik prevoznih storitev nimata vpliva (na primer med drugim zaradi prometnih zastojev, slabega vremena ali zaprtih cest), bomo storitev prevzema prestavili na nov termin, kot se dogovorimo s tabo, in to na stroške podjetja IKEA.

Podjetje IKEA in/ali njen pogodbeni ponudnik prevoznih storitev si pridržujeta pravico, da po lastni presoji zavrneta ali začasno ustavita prevzem blaga na naslovu kupca, če utemeljeno ugotovita, da blago ni primerno za prevoz.

Brez omejitev lahko takšna odločitev vključuje okoliščine, kjer: (I) je blago neustrezno, neprimerno ali ni varno zapakirano ali pripravljeno za prevoz; (II) stanje, narava ali postavitev blaga predstavlja tveganje za poškodbe blaga samega, drugega blaga, opreme ali osebja med ravnanjem z blagom ali njegovim prevozom; ali (III) prevzema in prevoza ni mogoče izvesti na varen in razumno sprejemljiv način.

V takšnih primerih podjetje IKEA in/ali njen pogodbeni ponudnik prevoznih storitev nista odgovorna za neizvedbo ali zamudo pri izvedbi storitve prevzema. Vse stroške, zamude ali dodatne stroške, ki nastanejo zaradi take zavrnitve ali prekinitve, vključno s ponovnimi poskusi prevzema, krije izključno kupec.

6.4 Pripravljeno vračilo

Kupec lahko kupljeni izdelek vrne prek storitve pripravljenega vračila le v primeru, da si premisli. Kupec lahko kupljene nepoškodovane izdelke vrne v 365 dneh po nakupu v skladu s pogoji Politike vračil IKEA, podrobnosti pa so na voljo tukaj.

Kupci morajo registrirati izdelke, ki jih želijo vrniti, nato pa po e-pošti in sporočilu SMS prejmejo črtno kodo. Črtna koda za pripravljeno vračilo velja le 14 dni, po izteku tega obdobja pa mora kupec znova registrirati vračilo. Kupec bo imel prednost pri vračilu v trgovini, saj bo na oddelku Vračila in zamenjave na avtomatu za digitalno čakalno vrsto prejel številko za prioritetno vrsto. Storitev pripravljenega vračila je na voljo v fizični trgovini IKEA v Ljubljani.

Zaposleni oddelka Vračila in zamenjave bodo dokončno ocenili registrirane izdelke in sprejeli končno odločitev glede vračila, ki ga bodo potrdili ali zavrnili.

Za izdelke, registrirane prek storitve pripravljenega vračila, velja enaka Politika vračil kot za redna vračila.

6.5 Vračilo davka - državljani držav izven EU

Do vračila davka na dodano vrednost so upravičeni kupci, ki izpolnjujejo naslednje pogoje:

- Nakup na posameznem računu je višji od 50,00 EUR
- Kupec ni rezident EU
- Kupec bo blago odnesel iz območja EU v obdobju šest mesecev od nakupa
- Obrazec je v roku 6 mesecev dostavljen oziroma poslan v poslovalnico TAX FREE

Postopek:

Kupec se oglasi na oddelku Vračila in zamenjave z računom in svojim osebnim dokumentom. Zaposlena oseba na oddelku izpolni obrazec in ga natisne v dveh izvodih. Izvoda se izročita kupcu, katera morata biti potrjena še na carinski meji, ko blago zapusti EU. Kupec uveljavi pravico do povračila plačanega DDV tako, da poslovalnici TAX FREE predloži izpolnjen in overjen izvirnik zahtevka in overjene račune, ki so hkrati tudi zahteva za povračilo DDV. Kupec zahtevek pošlje preko pošte v kuverti, ki je bila priložena ob izpolnitvi obrazca v trgovini IKEA.

Davek se nato povrne na naslednje načine:

- na bančno oz. kreditno kartico
- prek sistema PAYPAL
- z mednarodnim nakazilom

6.6 Vračilo davka

1. Davčni zavezanec s sedežem v Republiki Sloveniji

Trgovina IKEA izda račun s podatki podjetja. Račun se ustvari na mestu plačila. Če gre za trgovinski nakup, se ustvari na blagajni, v primeru spletnega nakupa pa kupec podatke izpolni na spletni strani.

Za izdajo računa potrebujemo naslednje podatke:

- naziv podjetja,
- davčno številko,
- naslov podjetja.

Na računu nakupa davek DDV ni odštet. Za račune na davčne zavezance je omejeno gotovinsko poslovanje, in sicer na 420 EUR. Deljeno plačilo računov, ki presegajo znesek 420 EUR, ni možno, razen ko gre za plačilo z različnimi kreditnimi karticami.

2. Davčni zavezanec s sedežem v drugi državi

Trgovina IKEA izda račun s podatki podjetja. Račun se ustvari na mestu plačila. Če gre za trgovinski nakup, se ustvari na blagajni, v primeru spletnega nakupa pa kupec podatke izpolni na spletni strani.

Za izdajo računa potrebujemo naslednje podatke:

- naziv podjetja,
- davčno številko,
- naslov.

Na računu nakupa davek DDV ni odštet. Davčni zavezanec s sedežem v drugi državi članici (v nadaljevanju: vložnik) uveljavlja vračilo DDV v Sloveniji tako, da zahtevek za vračilo vloži prek elektronskega portala države članice, v kateri ima veljavno ID za DDV ali davčno sklicno številko, ali kakor narekujejo pravila v državi, v kateri ima veljavno ID za DDV.

3. Račun brez DDV-ja

Račun je možno izdati brez obračunanega DDV-ja samo za diplomate in člane zveze NATO. Kupec mora imeti ob nakupu s sabo certifikat, ki ga pokaže na blagajni, preden se sam račun izda.

---

7. Pogoji in določila za račun IKEA Business Network

Zahvaljujemo se ti, da si ustvaril/-a račun IKEA Business Network (**»račun«**). Prek računa bo tvoje podjetje imelo dostop do številnih zanimivih storitev, ki podpirajo njegovo poslovanje, kot so zgodovina nakupov in obvestila z najnovejšimi novicami, trendi in navdihom za tvoj posel.

7.1 Pravni vidiki

Ti pogoji in določila so pravno zavezujoča pogodba med podjetjem, ki se je registriralo za račun (**»podjetje«**), in IKEA Slovenija d.o.o. (**»IKEA«, »mi«, »nas«**). Pogoji in določila urejajo dostop podjetja do računa in uporabo računa. Podjetje IKEA lahko po lastni presoji kadarkoli spremeni te pogoje in določila, npr. v primeru sprememb veljavne zakonodaje, sprememb storitev in funkcij, ki jih ponuja podjetje IKEA, ali ob uvedbi novih storitev. Vsaka takšna sprememba začne veljati štirinajst (14) delovnih dni od datuma objave posodobljenih pogojev in določil. Če se podjetje s spremembami ne strinja, ima pravico ukiniti svoj račun. Vsakršna uporaba računa po tem, ko je bilo podjetje obveščeno o posodobljenih pogojih in določilih, se šteje, da podjetje sprejema te posodobljene pogoje in določila.

Podjetje IKEA je družba z omejeno odgovornostjo s sedežem na Švedski ulici 6, 1000 Ljubljana, Slovenija.

Če podjetje želi deliti povratne informacije, pripombe ali vprašanja v zvezi z računom, lahko stopi v stik z nami na naslednje načine: 08/2803975.

7.2 Račun

Račun omogoča poslovnim kupcem nakup izdelkov in storitev za poslovne namene ter dostop in uporabo številnih funkcij in storitev, namenjenih poslovnim kupcem. Storitev IKEA for Business je zasnovana posebej za mikro in mala podjetja.

Za povezavo nakupov podjetja z računom se mora podjetje med postopkom oddaje naročila identificirati. Pri nakupih prek spleta to narediš tako, da v zahtevano polje vneseš številko kartice IKEA Business Network, pri nakupih v trgovini pa na blagajni skeniraš kartico IKEA Business Network. Pomembno je, da si to zapomniš, ker retroaktivna registracija nakupov iz tehničnih razlogov žal ni mogoča.

Podjetje mora pri ustvarjanju računa navesti točne, veljavne in popolne podatke, vključno z nazivom in naslovom podjetja, elektronskim naslovom ter kontaktno telefonsko številko. Pri tem se zavezuje, da bo podjetje IKEA obvestilo o vsakršni spremembi teh podatkov.

Z registracijo računa podjetje potrjuje, da je posameznik, ki predloži registracijo, pooblaščen, da zavezuje podjetje, in da je podjetje upravičeno do registracije računa. Podjetja tudi izjavlja, da ima vse potrebne pravice, pooblastila in pristojnosti za sklenitev in izpolnitev svojih obveznosti v skladu s temi pogoji in določili.

Račun je neprenosljiv ter ga lahko uporablja in do njega dostopa samo podjetje, neposredno in izključno za svoje poslovne namene. Podjetje potrjuje, da se račun v nobenem primeru ne sme uporabljati za preprodajo izdelkov ali storitev podjetja IKEA tretjim osebam.

7.3 Upravljanje računa

Podjetje se lahko odloči, da bo z njegovim računom povezanih več uporabnikov, vključno z več uporabniki s skrbniškimi pravicami. Posameznik, ki prvi ustvari račun podjetja, samodejno postane skrbnik računa, podjetje pa mora vedno imeti vsaj enega uporabnika s skrbniškimi pravicami. Skrbnik bo lahko (i) povabil druge zaposlene v podjetju, da postanejo uporabniki in skrbniki računa, (ii) izbrisal posamezne uporabnike; (iii) izbrisal ali spremenil nastavitve računa (npr. izbral nastavitve, nadgradil račun z včlanitvijo v program IKEA Business Network ali izstopom iz njega) in (iv) videl celotno zgodovino nakupov podjetja, vključno z imeni posameznikov, ki so oddali naročilo. Običajni uporabnik lahko vidi samo svoje dejavnosti v računu.

Vsak uporabnik prejme kartico IKEA Business Network (»kartico«), ki se uporablja za identifikacijo podjetja kot kupca IKEA Business Network. Kartica je neprenosljiva in jo lahko uporablja samo oseba, ki je podpisana na kartici. Kartica ni debetna ali kreditna in ni garancijska kartica.

Skrbnik je dolžan zagotoviti, da so vsi uporabniki računa zaposleni v podjetju ali kako drugače pooblaščeni za delovanje v imenu podjetja.

Podjetje IKEA hrani in obdeluje osebne podatke posameznih uporabnikov računa. Podjetje potrjuje, da bo takšne posameznike seznanilo z vsebino pravilnika o zasebnosti za IKEA Business Network.

7.4 Sprejemljiva uporaba

Podjetje lahko račun uporablja samo za poslovne, komercialne in pooblaščene namene, kot so nakupi, uporaba orodij za načrtovanje in/ali komunikacija s podjetjem IKEA. Podjetje ne sme zlorabljati ali posegati v funkcije in storitve (in mora zagotoviti, da tudi njegovi uporabniki ne počnejo tega), do katerih dostopa prek računa (npr. z vdiranjem, vnašanjem virusov, trojanskih konjev, črvov, logičnih bomb, izvajanjem napadov z zavrnitvijo storitve ali drugih tehnološko škodljivih praks ali materialov) ali kako drugače posegati v naše tehnologije ali funkcije.

Podjetje lahko račun uporablja samo za poslovne, komercialne in pooblaščene namene, kot so nakupi, uporaba orodij za načrtovanje in/ali komunikacija s podjetjem IKEA. Podjetje ne sme zlorabljati ali posegati v funkcije in storitve (in mora zagotoviti, da tudi njegovi uporabniki ne počnejo tega), do katerih dostopa prek računa (npr. z vdiranjem, vnašanjem virusov, trojanskih konjev, črvov, logičnih bomb, izvajanjem napadov z zavrnitvijo storitve ali drugih tehnološko škodljivih praks ali materialov) ali kako drugače posegati v naše tehnologije ali funkcije.

Podjetje je odgovorno za vse dejavnosti, ki se izvajajo v okviru računa, in mora zagotoviti, da vsi uporabniki ohranjajo zaupnost svojih posameznih gesel. Če podjetje meni, da je nepooblaščena oseba pridobila dostop do gesla in/ali računa, mora podjetje takoj stopiti v stik s podjetjem IKEA in spremeniti vsa ogrožena gesla. Podjetje mora zagotoviti, da se njegovi uporabniki po koncu vsake seje vedno odjavijo iz računa. Podjetje IKEA ne odgovarja za izgubo ali škodo na strani podjetja, ki nastane kot posledica neupoštevanja teh pogojev in določil.

7.5 Avtorske pravice, blagovne znamke in patenti

Vsi nazivi, lastništvo, lastniške pravice, pravice in pravice do intelektualne lastnine za račun, spletno stran IKEA in blagovno znamko IKEA ostanejo v lasti podjetja IKEA ali njegovega franšizodajalca Inter IKEA Systems B.V.

Uporaba računa podjetju ne daje pravice do uporabe ali reprodukcije nobenih naših avtorsko zaščitenih gradiv, blagovnih znamk, storitvenih znamk, patentov in drugih lastniških pravic ali gradiv. Podjetje potrjuje, da svojega razmerja s podjetjem IKEA ne bo uporabljalo za tržne ali finančne namene ali kot referenco v predstavitvah podjetja ali sporočilih za javnost. Prav tako ne bo uporabljalo (ne na spletu niti v drugi komunikaciji z javnostjo) nobenih trgovskih imen, blagovnih znamk, storitvenih znamk, logotipov ali drugih značilnih lastnosti znamke podjetja IKEA, skupine Ingka ali skupine Inter IKEA.

7.6 Ukinitev ali začasen preklic računa

Podjetje lahko kadarkoli ukine račun tako, da ga izbriše. V primeru ukinitve podjetje ne bo moglo več koristiti ugodnosti računa.

Podjetje IKEA lahko po lastni presoji ukine ali začasno prekliče račun podjetja z obvestilom skrbniku oziroma skrbnikom računa podjetja, če pride do kateregakoli od naslednjih primerov: (a) če ugotovimo ali upravičeno domnevamo, da podjetje uporablja račun v nasprotju s temi pogoji in določili, (b) če podjetje IKEA upravičeno sumi, da je prišlo do goljufivih dejavnosti, (c) če gre za katerokoli drugo uporabo računa, ki za podjetje IKEA ni sprejemljiva, ali (d) če podjetje ni aktivno več kot 36 mesecev. [IC1] Z nedejavnostjo mislimo na to, da podjetje ni komuniciralo s podjetjem IKEA, npr. da se ni prijavilo v račun ali odpiralo naših elektronskih sporočil. Prav tako si pridržujemo pravico, da ob vnaprejšnjem obvestilu ali brez njega odstranimo ali uredimo vsebino, spremenimo, začasno ukinemo ali ukinemo razpoložljivost katerihkoli funkcij ali storitev ter zaračunamo ali nehamo zaračunavati za storitve v okviru računa.

Členi 5, 6, 7, 8 in 9 ostanejo v veljavi tudi po ukinitvi računa ali izteku teh pogojev in določil.

7.7 Odškodnina

Podjetje se strinja, da bo podjetju IKEA povrnilo škodo, ga branilo in izvzelo iz odgovornosti v povezavi s kakršnimikoli obveznostmi, škodo, izgubami in kakršnimikoli stroški (vključno z

razumnimi honorarji za pravne storitve in stroški), ki se nanašajo, izhajajo ali so kakorkoli povezani z naslednjim (»zahtevek«): (a) dostopom podjetja do računa ali njegovo uporabo, vključno z informacijami, ki so z njim povezane; (b) kršitvijo ali domnevno kršitvijo teh pogojev in določil ali veljavne zakonodaje s strani podjetja; in (c) kakršnimkoli potvarjanjem s strani podjetja.

7.8 Omejitev odgovornosti

V obsegu, ki ga dovoljuje veljavna zakonodaja, podjetje IKEA ne odgovarja podjetju za nobeno škodo, vključno s kakršnokoli posredno, posebno ali posledično škodo, ki izhaja iz uporabe ali nezmožnosti uporabe računa, tudi če smo bili obveščeni o možnosti takšne škode ali v primeru kakršnegakoli zahtevka druge osebe. Podjetje IKEA ne jamči, da so katerikoli izdelki ali storitve, ki jih podjetje kupi od podjetja IKEA, primerni, ustrezni ali zakoniti za uporabo pri poslovanju podjetja.

7.9 Veljavna zakonodaja in reševanje sporov

Te pogoje in določila ureja zakonodaja Slovenija, ne glede na pravila ali načela o koliziji zakonov. Za reševanje vseh sporov, zahtevkov ali nesporazumov, ki izhajajo iz teh pogojev in določil ali so z njimi povezani, so pristojna sodišča v Slovenija.

8. Ugodnosti članstva v programu

Prednosti in ponudba se lahko sčasoma spreminjajo, podjetje IKEA pa si pridržuje pravico, da po lastni presoji doda ali odstrani prednosti in storitve. Nekatere prednosti in storitve so podjetju na voljo le enkrat, zato se vsak poskus zaobidenja te pravice šteje za kršitev teh pogojev in določil, kar lahko privede do njihove ukinitve.

8.1.1 Članska stran programa IKEA Business Network

Podjetje kot član programa dobi dostop do članske strani programa IKEA Business Network, kjer so na voljo vse informacije o članstvu, zgodovini nakupov, trenutnih ponudbah in še veliko več.

8.1.2 Ponudba izdelkov in storitev ter popusti

Podjetje ima prek programa dostop do številnih popustov, ponudb in storitev. Tako na primer ponujamo popuste pri svetovanju o notranjem oblikovanju, s katerim podjetju pomagamo ustvariti prostor, ki ga potrebuje za svoje poslovanje. Ponujamo tudi popuste na poslovne storitve naših partnerjev, za katere menimo, da so pomembne za člane programa. Poleg tega člani programa prejmejo popuste na izbrane izdelke in storitve. Vendar opozarjamo, da vsi izdelki, ki so na voljo članom programa, niso odobreni za komercialno uporabo in da podjetje

IKEA ne prevzema odgovornosti za zagotavljanje, da so ponujeni izdelki ali izdelki s popusti skladni ali primerni za predvideno uporabo v poslovne namene podjetja.

Ponudbe, popusti in storitve se s časom spreminjajo, razlikujejo pa se lahko tudi od trgovine do trgovine. Informacije o naših aktualnih ponudbah, popustih in storitvah so vedno na voljo na članski strani programa IKEA Business Network.

8.1.3 Učim se s podjetjem IKEA

Želimo podpreti rast članov našega programa! Zato smo ustvarili program »Učim se s podjetjem IKEA«, ki članom programa omogoča dostop do učnih vsebin prek izobraževalnih modulov in glasil o temah, kot so razvoj ljudi, poslovni razvoj in ustvarjanje prostora. Upoštevaj, da je vsa vsebina v programu »Učim se s podjetjem IKEA« ustvarjena izključno za člane programa in da je prepovedano prenašati, kopirati, snemati, deliti, distribuirati ali kako drugače omogočati uporabo in dostop do katerekoli vsebine v programu »Učim se s podjetjem IKEA« vsem, ki niso zaposleni v podjetju.

8.2 Prekinitev in začasen preklic članstva v programu IKEA Business Network

Podjetje lahko kadarkoli prekine članstvo v programu IKEA Business Network tako, da spremeni nastavitve na članski strani programa IKEA Business Network. Po prekinitvi podjetje ne bo moglo več koristiti prednosti in ponudbe programa IKEA Business Network, kar bo s takojšnjim učinkom vplivalo na vse registrirane uporabnike, ki so povezani z računom podjetja. Prekinitev članstva v programu IKEA Business Network ne pomeni samodejne ukinitve računa.

---

9. Igralnica Småland

9.1 Osnovna pravila igralnice

V igralnico lahko vstopijo otroci, ki:

- so visoki od 94 do 137 cm;
- ne nosijo plenic;
- so obuti v nogavice;
- nimajo znakov prehladnih obolenj, gripe ali drugih nalezljivih bolezni.

Otroci s posebnimi potrebami lahko v igralnico vstopijo le ob spremstvu staršev. Starši so ob prijavi otroka v igralnico dolžni obvestiti zaposlene v igralnici o morebitnih posebnih potrebah svojega otroka.

9.2 Kratka navodila za uporabo igralnice

- Izmeri višino otroka ob merilnem traku pred igralnico. Otrok naj si pred merjenjem višine sezuje obutev.
- Izpolni digitalno prijavnico na zaslonu pred igralnico. Najprej vnesi svoje podatke, nato pa še podatke otroka.
- Otrokovo jakno, obutev in igrače shrani v škatlo. Vsak otrok vzame svojo škatlo.
- Otrok prejme nalepko s svojim imenom in številko svoje škatle.
- Otrok in starš prejmeta vsak svojo zapestnico s številko otrokove škatle. Zapestnico je treba namestiti na zapestje oziroma okoli gležnja (starš in otrok).
- Starš podpiše prijavnico na tablici.
- Ob prevzemu otroka iz igralnice mora starš zaposlenim pokazati zapestnico na roki. Otroka bomo izročili le tistemu staršu, ki nosi zapestnico in se je podpisal na tablico ob oddaji otroka v varstvo. Zapestnica ni prenosljiva in mora ostati na roki starša do prevzema otroka.
- Naj se igra prične!

9.3 Varnostni predpisi za IKEA Småland

Dostop do igralnice Småland je omejen in pod izključno presojo trgovine IKEA. Zaposleni podjetja IKEA nadzirajo vstop in izstop otrok v igralnico Småland. Med obiskom bodo otroke aktivno nadzirali in se z njimi pogovarjali ter zagotavljali, da bodo otroci upoštevali pravila vedenja in uživali v zabavni in varni izkušnji. V primeru neupoštevanja pravil s strani staršev ali otrok ter ogrožanja varnosti ostalih obiskovalcev in/ali zaposlenih si pridržujemo pravico do zavrnitve vstopa v igralnico za določen ali nedoločen čas.

9.4 Komu je igralnica namenjena

Igralnica Småland je storitev, namenjena kupcem trgovine IKEA. Medtem ko je otrok v igralnici Småland, njegovi starši oziroma skrbniki ne smejo zapustiti trgovine IKEA.

9.5 Sprejem otroka

Otroka lahko v igralnici Småland pustiš od začetka obratovalnega časa do najkasneje 30 minut pred koncem obratovalnega časa.

9.6 Vstop v igralnico

Pred vstopom v igralnico Småland naj gre otrok na stranišče. Za vstop mora biti otrok visok od 94 do 137 cm, biti mora samostojen pri uporabi stranišča (ne sme nositi plenic) in ne sme kazati znakov prehladnih obolenj, gripe ali drugih nalezljivih bolezni. Otrok mora v igralnici nositi nogavice. Svoje čevlje, bundo in igrače mora pospraviti v škatlo pri prijavnem pultu.

9.7 Osebne stvari otroka

Starši naj otrokove dragocene predmete vzamejo s seboj. Podjetje IKEA za poškodovane ali izginule osebne predmete ne prevzema odgovornosti.

9.8 Dolžina obiska

Dolžina obiska je omejena na 60 minut (90 minut za člane IKEA Family – velja od ponedeljka do petka). Pridržujemo si pravico do spremembe dolžine obiska brez predhodne najave. V primeru sprememb bodo starši ali skrbniki o tem obveščeni ob vpisu otroka v igralnico.

9.9 Hrana in pijača

Pred vstopom v igralnico naj otrok izpljune žvečilni gumi. Hrana in pijača v igralnici nista dovoljeni. Vodo otrokom zagotovimo mi.

9.10 Število otrok

v igralnici Posamezni zaposleni v igralnici lahko skrbi za največ 8 otrok.

9.11 Komunikacija s starši

Starši morajo biti ves čas otrokovega obiska v igralnici dosegljivi na mobilno telefonsko številko, ki so jo navedli v prijavi v igralnico. Če bi te tvoj otrok v času bivanja v igralnici potreboval, ti bomo poslali SMS sporočilo oziroma te poklicali na telefonsko številko, navedeno v prijavi. V tem primeru se moraš nemudoma vrniti v igralnico Småland. Ob neprimernem vedenju otroka si pridržujemo pravico, da te pokličemo za nemuden prevzem otroka iz igralnice.

9.12 Poškodbe pri igri

Ta igralnica je pod videonadzorom, vendar trgovina IKEA ni odgovorna za telesne poškodbe otroka, ki so nastale kot posledica nesreče (padec, zdrs ali spotik otroka). Naše osebje ni usposobljeno za izvajanje zdravstvenega nadzora ali zdravstvene podpore otrokom, ki trpijo zaradi kroničnih bolezni. Starši ali skrbniki svojim otrokom dovolijo vstop v igralnico Småland na lastno odgovornost.

9.13 Evakuacija

V primeru evakuacije trgovine bomo tvojega otroka odpeljali na varno mesto, kjer ga lahko prevzameš. Lokacija zbirnega mesta v primeru nujne evakuacije trgovine je v parku, označenem s pikapolonico, poleg vhoda v trgovino (ob parkirnih mestih za družine).

9.14 Odjava otroka

Zaradi varnosti lahko otroka iz igralnice odjavi le oseba, ki ga je prijavila.

---

10. IKEA Family

Za IKEA Family, uporabo kartice IKEA Family, morebitne obiske in nagrade v okviru IKEA Family veljajo naslednji splošni pogoji.

S prijavo v IKEA Family sprejemaš te splošne pogoje. Ti splošni pogoji se lahko občasno spremenijo, zato jih redno preverjaj. Podjetje IKEA si pridržuje pravico, da te splošne pogoje spremeni ob pravočasni objavi na spletni strani. Z zaimkoma »ti« in »tvoj« se sklicujemo na člana/-ico IKEA Family.

Kartico IKEA Family izda podjetje IKEA in ostaja v njegovi lasti. IKEA Family lahko ukinemo (s 14-dnevnim odpovednim rokom) ali pa zavrnemo izdajo kartic IKEA Family ter jih prekličemo.

Za upravičenost do članstva moraš imeti stalno prebivališče v Sloveniji in biti star/-a najmanj 18 let. Katerikoli vidik IKEA Family lahko spremenimo ali prilagodimo.

V izogib dvomom navajamo, da IKEA Family organizira podjetje IKEA Slovenija d.o.o. s sedežem v Ljubljani. V IKEA Family podjetje IKEA Slovenija d.o.o. zagotavlja ugodnosti, določene v programu, samo pridruženim članom. Podjetje IKEA Slovenija d.o.o. morda ne bo moglo zagotoviti ugodnosti osebam, ki sodelujejo v podobnih programih, ki jih organizirajo subjekti iz skupine Inter IKEA Group v državah, ki niso Republika Slovenija. Od trenutka, ko začnejo veljati ti Splošni pogoji, lahko omenjene osebe sodelujejo v ponudbah, ki so na voljo v spletni in fizični trgovini, Švedski restavraciji, Švedskem bistroju in Prodajalni švedske hrane. Omenjene ponudbe se lahko spremenijo. Informacije o trenutnih ponudbah bodo objavljene na spletni strani IKEA (www.IKEA.si) ali v trgovinah IKEA. Podjetje IKEA Slovenija d.o.o. lahko uvede dodatne pogoje uporabe za zgoraj omenjene ponudbe. Če želi član/-ica podobnega programa zagotoviti, da bo določeno ugodnost lahko izkoristil/-a na ozemlju Republike Slovenije, se mora pridružiti temu programu, ki ga organizira podjetje IKEA Slovenija d.o.o.

Občasno so lahko del IKEA Family tudi drugi promocijski partnerji. Za te promocije tretjih oseb bodo veljali splošni pogoji sodelujoče tretje osebe.

Kartica IKEA Family ni prenosljiva in jo lahko uporablja le oseba, ki je kartico podpisala. Kartica IKEA Family ni debetna kartica, kreditna kartica ali garancijska kartica. Ob nakupu je treba predložiti podatke IKEA Family, če želiš izkoristiti ponudbe in ugodnosti za člane. To lahko storiš tako, da skeniraš kartico IKEA Family ali vneseš 19-mestno člansko številko pri nakupu na spletu.

Pri posameznih članskih cenah za izdelke in obroke bo navedeno njihovo obdobje veljavnosti. Vse blago in storitve oglašujemo v dobri veri, da bodo v času prodaje tudi na voljo. Zaradi nepredvidenih težav ali nepričakovanega povpraševanja pa zaloge občasno morda ne bodo na

voljo. Čeprav si skrbno prizadevamo za točnost vseh cen in opisov, si podjetje IKEA pridržuje pravico, da lahko popravi morebitne napake in prilagodi cene, carinske ali druge zakonske dajatve, na katere nima vpliva.

Ukinitev IKEA Family

Podjetje IKEA lahko kadarkoli spremeni, prekliče ali začasno ukine ugodnosti IKEA Family. Podjetje IKEA si pridržuje pravico, da občasno spremeni splošne pogoje, da bi ti odražali spremembe zakonodaje ali spremembe naših storitev. Člane prosimo, naj splošne pogoje redno pregledujejo.

Prekinitev ali začasna prekinitev računa IKEA Family

Poleg tega ima organizator pravico, da po lastni presoji prekine ali začasno prekine tvoje članstvo v IKEA Family, tako da ti pošlje obvestilo na tvoj registrirani e-poštni naslov, če:

(a) meni ali ima razloge za domnevo, da tvoja uporaba članstva v IKEA Family krši ali bi lahko kršila te Splošne pogoje;

(b) sumi goljufijo, nepooblaščeno uporabo ali zlorabo naših storitev, ugodnosti in nagrad ali kakršnokoli drugo uporabo članstva IKEA Family, ki jo štejemo za nesprejemljivo za podjetje IKEA; ali

(c) tvoj račun IKEA Family ni bil aktiven več kot 5 let. Za neaktivnost se šteje, če v tem času nisi imel/-a interakcij s podjetjem IKEA, kot so med drugim prijava v tvoj profil, dodajanje artiklov v košarico, dodajanje artiklov na seznam želja ali nakup, ki je zabeležen na tvojem računu IKEA Family. Poslali ti bomo vljudnostno e-poštno sporočilo, v katerem te bomo obvestili, da imaš na voljo 30 dni, če želiš, da tvoj račun ostane odprt. Če želiš, da te upoštevamo kot dejavnega člana/dejavno članico, se prijavi v svoj račun ali pa ob nakupu v trgovini IKEA navedi, da si član/-ica.

Ko ustvariš nov uporabniški račun IKEA, moraš svoj e-poštni naslov potrditi v 7 dneh. Po registraciji ti bomo na navedeni e-poštni naslov poslali opomnik za potrditev. Če e-poštnega naslova ne potrdiš v 7 dneh, bo tvoj račun samodejno blokiran. Za ponovno aktivacijo računa se moraš prijaviti v svoj uporabniški račun na spletni strani IKEA.si in v nastavitvah potrditi svoj e-poštni naslov.

10.1 Kako uporabljamo tvoje osebne podatke?

Vse osebne podatke, ki jih posreduješ v okviru IKEA Family, bomo zaščitili v skladu z našim Pravilnik o zasebnosti, temi Splošnimi pogoji, Splošno uredbo o varstvu podatkov

(EU) 2016/679 in nacionalno zakonodajo o varstvu podatkov. Naš Pravilnik o zasebnosti lahko najdeš na naši spletni strani. Prosimo te, da ga natančno prebereš, da boš razumel/-a, kako bomo ravnali s tvojimi podatki. Osebne podatke, ki jih posreduješ, bomo uporabili skupaj z informacijami s tvoje kartice IKEA Family, ki nam povedo, kaj kupuješ v naših trgovinah, da bi: razumeli, kaj rad/-a kupuješ; pomagali izboljšati tvojo izkušnjo z IKEA Family in ti sporočili ponudbe in informacije o izdelkih in storitvah, ki bi te lahko zanimale. Podrobnosti, ki jih navedeš, bomo uporabili tudi za ciljno obveščanje prek drugih kanalov (vključno z digitalnimi kanali).

Tvoje podatke bomo posredovali podjetjem v skupini Inter IKEA Group, ki morda nudijo izdelke ali storitve, ki bi te lahko zanimale. Tvoje podatke bomo posredovali podjetjem, ki v našem imenu obdelujejo podatke IKEA Family (npr. poslovnim partnerjem, ki potrebujejo določene podrobnosti za izvedbo svojih storitev).

Prav tako lahko uporabljamo in delimo informacije v povezavi s skupinami kupcev, ne da bi pri tem identificirali posameznike, da bi tako izvedeli več o vedenju kupcev in našli načine, kako bi lahko izboljšali storitve zate.

Imaš pravico zahtevati podatke o tem, ali hranimo osebne podatke o tebi, ter kopijo omenjenih podatkov, ki jo lahko nato posreduješ drugemu upravljavcu osebnih podatkov. Imaš pravico do spremembe kakršnekoli netočnosti v osebnih podatkih, ki jih hranimo o tebi, pravico do ugovora obdelavi tvojih osebnih podatkov in pravico do omejitve kakršnekoli posebne obdelave tvojih osebnih podatkov. Poleg tega imaš tudi pravico zahtevati izbris osebnih podatkov, ki jih hranimo o tebi. Vse te pravice lahko uveljaviš v skladu s členi 15–22 Splošne uredbe o varstvu podatkov (EU) 2016/679, in sicer tako, da nam pišeš na e-poštni naslov: customer.support.si@ikea.com. Če želiš kadarkoli preklicati svoje članstvo, pošlji e-poštno sporočilo na naslov: customer.support.si@ikea.com.

10.2 Splošni pogoji - ugodnosti za člane IKEA Family

10.2.1 Nagrade IKEA Family

Splošni pogoji, povezani z nagradami IKEA Family, so veljavni od 18. marca 2026.

Kot član/-ica IKEA Family lahko prejemaš točke, ki jih lahko pretvoriš v ugodnosti, t. i. nagrade. Točke so grafično prikazane z imbus ključem, ki ga kupci IKEA prepoznajo kot nepogrešljivo orodje za sestavljanje našega pohištva.

Za koriščenje točk moraš biti aktiven/-na član/-ica IKEA Family v Sloveniji in imeti možnost prijave na IKEA.com/si/sl. Upoštevaj, da točk ne moreš zbirati za poslovne nakupe in nakupe, opravljene v sklopu članstva IKEA Business Network, saj ugodnosti obeh programov ni mogoče koristiti hkrati.

Kako zbiram točke?

Za zbiranje točk pri spletnih nakupih in interakcijah moraš biti prijavljen/-a v svoj račun IKEA Family; pri nakupih in aktivnostih v trgovini pa moraš pokazati svojo kartico IKEA Family. Če se pri nakupu ali interakciji ne identificiraš, tega pozneje ne bo mogoče storiti, tudi če imaš račun ali drugo dokazilo. Identifikacija je pomembna, saj iz tehničnih razlogov ni mogoče naknadno dodeliti točk članom IKEA Family, ki ob nakupu ali interakciji niso bili identificirani. Identifikacija s kartico IKEA Family oziroma prijava v račun IKEA Family je izključno odgovornost kupca.

Točke zbiraš pri vseh nakupih nad 5 EUR na istem računu ali v istem naročilu, ne glede na to, ali kupuješ izdelke ali storitve, na spletu ali fizično v trgovini, ter ob obisku naše Švedske restavracije, Švedskega bistroja in Prodajalne švedske hrane.

Če imaš na istem računu izdelke, ki so del naročila, in izdelke, ki niso vključeni v naročilo, se bodo točke izračunale ločeno. To pomeni, da boš prejel/-a točke za naročilo, če je njegova končna vrednost višja od 5 EUR. Ločeno pa boš prejel/-a tudi točke za izdelke, ki niso del naročila, če je njihova končna vrednost višja od 5 EUR.

Edini nakupi, ki ne prinašajo točk, so nakupi darilnih kartic in nakupi, opravljeni v sklopu članstva IKEA Business Network (kot je pojasnjeno zgoraj, moraš izbrati, ali se nakup evidentira v okviru članstva IKEA Family ali IKEA Business Network).

Posamezniki, ki še niso registrirani kot člani IKEA Family, lahko začnejo zbirati točke z včlanitvijo v IKEA Family.

Prav tako lahko točke zbirajo tudi posamezniki, ki imajo ustvarjen profil IKEA na spletni strani IKEA, in sicer z nadgradnjo v račun IKEA Family. Upoštevaj, da je ta funkcionalnost na voljo le uporabnikom z že obstoječim profilom IKEA, ki temelji na prejšnji spletni funkcionalnosti, ki trenutno ni več na voljo.

Poleg točk, zbranih z nakupi, lahko člani IKEA Family tedensko zbirajo tudi točke z interakcijami s podjetjem IKEA na enega izmed naslednjih načinov:

- ustvarjanje računa IKEA Family;
- nadgradnja računa v IKEA Family;
- prijava v račun IKEA Family na spletu ali v aplikaciji IKEA;
- shranjevanje kuhinjskega načrta v računu IKEA Family;
- ustvarjanje in shranjevanje seznama želja v računu IKEA Family;
- sodelovanje na dogodku IKEA Family ob predhodni prijavi;
- udeležba na svetovalnem/načrtovalnem terminu, prek spleta ali v trgovini, ob predhodni prijavi.

Upoštevaj, da lahko za vsako vrsto interakcije prejmeš točke le enkrat na teden. Na primer: v istem tednu se lahko večkrat prijaviš v svoj račun IKEA Family, vendar boš točke prejel/-a le za prvo prijavo. Teden traja od ponedeljka do nedelje. Če pride do odpovedi dogodka IKEA Family (ne glede na razlog odpovedi), prijavljeni člani za to interakcijo ne bodo prejeli točk.

Točke se ne dodelijo za nakupe, ki so ob zaključku transakcije evidentirani kot poslovni nakupi, vključno z vsemi nakupi, za katere je izdan račun na pravno osebo (podjetje), ne glede na to, ali je bila ob nakupu uporabljena ali navedena kartica IKEA Family.

Spodaj je seznam števila točk, ki jih prejmeš za posamezno interakcijo s podjetjem IKEA. Če ni izrecno navedeno drugače, so točke na voljo članom IKEA Family.

Interakcija z IKEA	Šte
Včlanitev v IKEA Family*	5 točk
Nadgradnja profila IKEA v račun IKEA Family**	5 točk
Prijava na spletu ali v aplikaciji	1 točka
Ustvarjanje in shranjevanje seznama želja	2 točki
Ustvarjanje in shranjevanje načrta z orodjem za načrtovanje	5 točk
Prijava in udeležba na dogodku IKEA	20 točk
Rezervacija in udeležba na načrtovalnem/svetovalnem terminu	25 točk

Podrobnejše informacije o točkah, ki jih lahko pridobiš z nakupi in interakcijami, so na voljo v tvojem računu IKEA Family na spletni strani ali v aplikaciji IKEA. Podjetje IKEA si pridržuje pravico do spremembe števila točk, ki jih je mogoče pridobiti z nakupi in interakcijami, ter do spremembe vrst interakcij in nakupov, ki omogočajo zbiranje točk. Informacije o takšnih spremembah bodo objavljene v tvojem računu IKEA Family in bodo upoštevane v posodobitvah teh Splošnih pogojev.

Za zbiranje točk pri spletnih nakupih in interakcijah moraš biti prijavljen/-a v svoj račun IKEA Family; pri nakupih in aktivnostih v trgovini pa moraš pokazati svojo kartico IKEA Family. Če se pri nakupu ali interakciji ne identificiraš, tega pozneje ne bo mogoče storiti, tudi če imaš račun ali drugo dokazilo. Identifikacija je pomembna, saj iz tehničnih razlogov ni mogoče naknadno dodeliti točk članom IKEA Family, ki ob nakupu ali interakciji niso bili identificirani. Identifikacija s kartico IKEA Family oziroma prijava v račun IKEA Family je izključno odgovornost kupca.

Če za nakup prejmeš točke, nato pa kupljene izdelke vrneš, bomo točke odšteli glede na vrednost vrnjenih izdelkov. Za vsakih 5 EUR porabe prejmeš 1 točko, kar pomeni, da imaš lahko po vračilu manj točk, kot če bi opravil/-a enak nakup brez vrnjenega izdelka. Vračilo izdelka lahko povzroči tudi negativno stanje točk na tvojem računu IKEA Family. V primeru negativnega stanja podjetje IKEA do tebe ne bo uveljavljalo nobenih zahtevkov niti s tem niso povezane kakršnekoli obveznosti.

Točke niso vračljive, prenosljive ali zamenljive za denar. Uporabiti jih je mogoče izključno za zamenjavo za nagrade, ki so na voljo v okviru IKEA Family. Točke veljajo 18 mesecev od datuma prejema.

Po izteku tega obdobja bodo točke samodejno potekle, vendar brez skrbi – večkrat te bomo opomnili, da jih lahko pravočasno porabiš.

Točke prejmeš:

- pri nakupih v trgovini: najpozneje 48 ur po datumu, ko so vsi izdelki kupljeni;
- pri naročilih: najpozneje 48 ur po datumu, ko so bile vse storitve, povezane z naročilom, zaključene;
- pri interakcijah: najpozneje 48 ur po datumu, ko je interakcija izvedena, kot je opisano v teh Splošnih pogojih.

Kot član/-ica IKEA Family lahko v svojem računu spremljaš zgodovino aktivnosti, povezanih s točkami, vključno s številom zbranih točk in razpoložljivimi nagradami. Točke bodo v tvojem računu IKEA Family vidne najpozneje 48 ur po opravljenem nakupu ali interakciji.

Upoštevaj, da nakup ni zaključen in točke ne bodo dodeljene tvojemu računu IKEA Family, dokler niso prejeti vsi izdelki iz naročila.

Če po uvedbi ugodnosti, povezanih s točkami, ne želiš več sodelovati v IKEA Family, lahko svoj račun izbrišeš v skladu s temi Splošnimi pogoji.

V primeru izbrisa računa bodo vse točke na računu IKEA Family nepovratno izbrisane.

Kako lahko uporabim svoje točke?

Ko zbereš dovolj točk in so te zabeležene v tvojem računu IKEA Family (kar lahko traja do 48 ur), se nagrade samodejno odklenejo in jih lahko izbereš v zameno za ustrezno število točk. Če najdeš nagrado, ki ti je všeč (in imaš dovolj točk), jo lahko unovčiš. Potrebno število točk se bo odštelo od tvojega stanja, po e-pošti pa boš prejel/-a kodo kot potrditev izbire. Koda bo poslana na e-poštni naslov, povezan s tvojim članstvom IKEA Family. Izbire nagrade ni mogoče razveljaviti v zameno za vračilo točk.

Kodo kupona lahko uporabiš na naši spletni strani, v trgovini, v aplikaciji IKEA, po e-pošti ali po telefonu v skladu s posebnimi pogoji koriščenja posameznega kupona, kot so navedeni na spletni strani in v aplikaciji IKEA. V primeru težav se lahko obrneš na Center za pomoč kupcem. Splošno pravilo je, da se kuponi za hrano lahko uporabijo le na prodajnih mestih s hrano in veljajo le za nakup živil (Švedska restavracija, Švedski bistro, Prodajalna švedske hrane), medtem ko se kuponi za izdelke lahko uporabijo v trgovini, Prodajalni švedske hrane, na spletu, v aplikaciji IKEA ali prek Centra za pomoč kupcem. Kodo kupona je mogoče uporabiti le enkrat in poteče, če ni uporabljena v tridesetih (30) koledarskih dneh od dneva unovčenja točk za kupon. To pomeni, da je koda neveljavna takoj po uporabi in da se ugodnost kupona ne povrne v primeru preklica naročila ali vračila izdelka, kupljenega z uporabo kupona. Nagrado je mogoče unovčiti in uporabiti le v skladu z navodili v tem dokumentu ter morebitnimi dodatnimi navodili v aplikaciji IKEA ali na spletni strani.

Menjalno razmerje za zamenjavo točk v kupone je:

1 točka = 0,1 EUR

Na primer: kupon v vrednosti 5 EUR za živilske izdelke lahko unovčiš v zameno za 50 točk, v skladu s pogoji koriščenja kupona, objavljenimi na spletu in v aplikaciji.

Katere nagrade so na voljo?

Primeri nagrad, ki jih lahko izbereš s točkami:

kuponi v vrednosti 5 EUR, 10 EUR, 25 EUR, 50 EUR za nakup izdelkov za opremo doma IKEA;

kuponi v vrednosti 5 EUR, 10 EUR, 15 EUR za nakupe v Švedski restavraciji, Švedskem bistroju ali Prodajalni švedske hrane.

Nagrade se lahko sčasoma spreminjajo, med drugim zaradi razpoložljivosti izdelkov in storitev v trgovinah ter interesov in potreb kupcev. Zato ne moremo zagotoviti, da je določena nagrada na voljo v trenutku, ko želiš porabiti zbrane točke. Vedno preveri kupone, prikazane v tvojem računu IKEA Family, da ugotoviš, katere nagrade so na voljo glede na tvoje stanje točk. Če želiš pri naslednjem nakupu uporabiti kupon, mora biti znesek nakupa vsaj 1EUR višji od vrednosti kupona.

Trenutno razpoložljive nagrade, potrebno število točk ter navodila za izbiro nagrade so na voljo v tvojem računu IKEA Family.

Ko so točke uporabljene za unovčenje kupona kot nagrade, jih ni več mogoče uporabiti in nagrade ni mogoče povrniti.

Točk ni mogoče uporabiti kot delno plačilo za nakup izdelkov ali storitev, razen če je tak nakup del že unovčenega kupona kot nagrade.

10.2.2 Izdelki po članskih cenah

- Člani so upravičeni do nakupa izdelkov po članskih cenah.
- Če želiš prejeti omenjene popuste, moraš na blagajni v trgovini ali na spletu predložiti podatke o svojem članstvu v IKEA Family.
- Izdelki po članskih cenah se redno spreminjajo, razlikujejo pa se tudi promocijska obdobja.

10.2.3 Ugodnosti v Švedski restavraciji, Švedskem bistroju in Prodajalni švedske hrane

- Člani IKEA Family lahko v Švedski restavraciji, Švedskem bistroju ali Prodajalni švedske hrane v trgovini kupijo obroke in živila po posebnih članskih cenah.
- Če želiš prejeti članske popuste, moraš na blagajni v trgovini skenirati svojo kartico IKEA Family.

- Ponudba živil po članskih cenah se redno spreminja, razlikujejo pa se tudi promocijska obdobja.
- Članom IKEA Family je ob vsakem obisku na voljo ena brezplačna kava v Švedski restavraciji. Za koriščenje te ugodnosti morajo na blagajni v Švedski restavraciji predložiti svojo kartico IKEA Family. Vsak/-a član/-ica IKEA Family lahko prejme eno skodelico brezplačne kave na dan.

10.2.4 Dogodki IKEA Family

- Če se želiš prijaviti na katerega od številnih brezplačnih dogodkov za člane, preveri, ali si včlanjen/-a v IKEA Family v Sloveniji in imaš v svojem profilu naveden veljaven e-poštni naslov in telefonsko številko.
- Po prijavi na dogodek ti bomo poslali potrditveno e-poštno sporočilo ali sporočilo SMS ter opomnik o dogodku.
- Ker se morajo udeleženci naših dogodkov pred začetkom dogodka prijaviti na kraju samem, poskrbi, da boš lahko vedno dokazal/-a svoje članstvo v IKEA Family.
- Prijavljeni člani so odgovorni za pravočasni prihod na dogodek. V primeru zamude na dogodek podjetje IKEA ne zagotavlja dodelitve točk udeležencu/-ki.

10.2.5 Digitalni račun

- Tebi v prid podjetje IKEA hrani digitalno zgodovino tvojih transakcij do 10 let za nakupe, ki jih opraviš v naših trgovinah ali prek spleta in pri katerih izkoristiš članstvo v IKEA Family.
- Prosimo, upoštevaj, da lahko transakcije shranimo le v primeru, da si ob nakupu v trgovini ali na spletu predložil/-a podatke o članstvu v IKEA Family oziroma če si bil/-a ob nakupu vpisan/-a v svoj spletni račun IKEA Family.
- Če podjetje IKEA izbriše tvoje članstvo v IKEA Family zaradi neaktivnosti ali če se odločiš izstopiti iz IKEA Family ter tako prekličeš članstvo, bomo izbrisali digitalno evidenco tvojih preteklih nakupov, povezanih s tvojim članskim računom, ki je tako ob vračilu izdelkov ne bo več mogoče uporabiti kot dokazilo o nakupu.
- Podjetje IKEA si pridržuje pravico, da ta storitev morda ne bo na voljo (tudi zaradi okvare sistema ali drugih napak v zbirki podatkov, ki vplivajo na sledljivost digitalne evidence).
- Kupci so sami odgovorni za hranjenje ustreznih dokazil o nakupu za namene garancije in če si premislijo glede nakupa ter se ne smejo zanašati na omenjeno digitalno evidenco.
- Ta storitev ne vključuje neplačanih kupčevih naročil.

10.2.6 Igralnica Småland in dodatni čas

- Otroci članov IKEA Family se od ponedeljka do petka lahko v igralnici Småland igrajo 30 minut dlje – skupaj torej največ 90 minut na posamezen obisk.
- Ta ugodnost ni na voljo ob sobotah.

- Člani morajo ob prijavi v igralnico potrditi svoje članstvo v IKEA Family, če želijo izkoristiti dodatnih 30 minut za igro. Naknadno spreminjanje oddane prijave ni mogoče.

10.2.7 Brezplačno zavarovanje izdelkov med prevozom in sestavljanjem

Svoje nove izdelke lahko zavaruješ za primer naključnih poškodb na poti domov ali pri sestavljanju, in sicer tako, da na blagajni predložiš kartico IKEA Family.

Za brezplačno zavarovanje izdelkov v okviru IKEA Family veljajo naslednji pogoji:

- Ta ugodnost velja le za člane IKEA Family v Sloveniji.
- Če želiš zavarovati svoje izdelke, moraš ob nakupu predložiti in skenirati svojo kartico IKEA Family.
- Ta ugodnost velja za nakupe, opravljene v trgovini IKEA Slovenija.
- Ugodnost lahko uveljaviš v trgovini IKEA Slovenija.
- Ta ugodnost ne velja za nakupe darilnih kartic IKEA ali za nakupe izdelkov, ki so bili spremenjeni na željo kupca (izdelki po meri), ali za nakupe v Švedskem bistroju, Prodajalni švedske hrane in Švedski restavraciji.
- Če želiš uveljaviti zavarovanje, moraš ob vračilu poškodovanega izdelka predložiti kartico IKEA Family in dokazilo o nakupu.
- Za izdelke, za katere se ugotovi, da so poškodovani, bomo izdali vrednostno kartico z zneskom plačane prodajne cene izdelka.
- Zavarovanje lahko uveljavljaš v roku 14 dni od dneva nakupa oziroma prevzema izdelkov.
- Ta ugodnost je na voljo poleg naše Politike vračil.
- Ta ugodnost ne vpliva na tvoje zakonske pravice.

10.2.8 Ugodnost zelene mobilnosti

Ti pogoji veljajo od 15. 5. 2023 za lastnike električnih vozil (»EV«), ki so člani IKEA Family.

Člani IKEA Family, ki kupijo blago IKEA prek spleta ali v trgovini IKEA v končnem znesku najmanj 120 EUR (po vseh odštetih popustih) na račun, so upravičeni do enkratnega brezplačnega polnjenja svojih električnih vozil na e-polnilni postaji, ki se nahaja na parkirišču trgovine IKEA v Ljubljani.

Upravičen nakup se nanaša na vse naslednje vrste nakupov:

- nakupi v trgovini IKEA Slovenija,
- nakupi v Prodajalni švedske hrane,
- nakupi na spletni strani IKEA.si.

Za upravičen nakup se ne šteje naslednje:

- vračila, dobropisi, zamenjave,
- nakupi v Švedski restavraciji, Švedskem bistroju.

Ugodnost se aktivira s prejemom kartice za brezplačno polnjenje vozila. Za prejem in aktivacijo kartice se morajo člani IKEA Family obrniti na osebje IKEA na oddelku Vračila in zamenjave v trgovini IKEA Ljubljana in predložiti dokazilo o nakupu (račun). Račun mora vsebovati številko slovenske kartice IKEA Family. Kartico za brezplačno polnjenje vozila je treba prevzeti v šestih mesecih od datuma nakupa.

Posamezni/-a član/-ica IKEA Family lahko dnevno pridobi največ 1 kartico za polnjenje vozila. Te kartice ni mogoče zamenjati za denarno nadomestilo.

Vsaka kartica velja za enkratno polnjenje. Kartice ni mogoče prenesti na tretje osebe.

Polnjenje električnih vozil v sklopu posamezne kartice ni časovno omejeno.

Podjetje IKEA za morebitno izgubo kartice ne odgovarja.

V primeru vračila izdelkov z računa, na podlagi katerega je bil/-a član/-ica IKEA Family upravičen/-a do brezplačnega polnjenja električnega vozila, in če vrednost računa po vračilu ne presega 120 EUR, je član/-ica dolžan/-na vrniti kartico za polnjenje na oddelek za Vračila in zamenjave, ker bo kartica deaktivirana.

10.2.9 Popust na izdelke iz Kotička enkratnih priložnosti

Vsako sredo do 31. 8. 2027 člani IKEA Family prejmejo še dodatnih 10 % popusta na izdelke iz Kotička enkratnih priložnosti. Popust se obračuna na blagajni ob predložitvi kartice IKEA Family in je omejen na izdelke, ki so razstavljeni v Kotičku enkratnih priložnosti in označeni z ustrezno etiketo s ceno.

10.2.10. Klikni in prevzemi za 0 €

Člani IKEA Family lahko brezplačno prevzamejo svoje naročilo v trgovini ali omarici za prevzem.

10.2.11. Partnerji IKEA Family

Podjetje IKEA sodeluje z drugimi podjetji, da bi članom IKEA Family omogočilo uživanje v ugodnostih zunaj trgovine IKEA. Število partnerjev se lahko sčasoma spremeni. Vse trenutne partnerje najdeš tukaj.

10.2.12. Projekti v korist skupnosti

Vsako leto vlagamo čas v projekte, ki koristijo skupnostim, v katerih živimo in delamo.

Ti Splošni pogoji poslovanja trgovine IKEA so veljali do 17. 11. 2026.